

HỘI ĐỒNG CHỈ ĐẠO XUẤT BẢN
SÁCH XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ
CHO BẠN TRẺ


NHÀ XUẤT BẢN
CHÍNH TRỊ QUỐC GIA


NHÀ XUẤT BẢN
THANH NIÊN

NGHỆ THUẬT
ỨNG XỬ
CHO BẠN TRẺ

Minh Phượng – Thanh Lan

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ CHO BẠN TRẺ

NHÀ XUẤT BẢN
CHÍNH TRỊ QUỐC GIA - SỰ THẬT

NHÀ XUẤT BẢN
THANH NIÊN

HÀ NỘI - 2015

LỜI NHÀ XUẤT BẢN

Ứng xử, giao tiếp là hoạt động cần thiết hằng ngày đối với mỗi con người, là nét đẹp văn hóa của mỗi quốc gia, dân tộc. Giao tiếp, ứng xử văn minh, có nghệ thuật là cơ sở để xây dựng những mối quan hệ tốt đẹp, từ đó làm nên thành công của mỗi con người. Do đó, vai trò của ứng xử, giao tiếp ngày càng được nâng cao và việc xây dựng nghệ thuật giao tiếp ngày càng trở thành mối quan tâm của nhiều người, nhiều cơ quan, đơn vị, nhiều doanh nghiệp,... đặc biệt là các bạn trẻ, để xây dựng những chuẩn quy tắc trong giao tiếp, ứng xử, hình thành nên văn hóa của từng cá nhân, văn hóa của cơ quan, doanh nghiệp...

Nhận thấy vai trò quan trọng và cần thiết của vấn đề này, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia - Sự thật phối hợp với Nhà xuất bản Thanh niên xuất bản cuốn sách ***Nghệ thuật ứng xử cho bạn trẻ*** của nhóm tác giả Minh Phượng - Thanh Lan.

Cuốn sách phân tích những kỹ năng cơ bản về ứng xử, giao tiếp cho các bạn trẻ trong các mối quan hệ thường gặp nhất của con người như quan hệ bạn bè, đồng nghiệp, tình yêu, gia đình. Trong đó, cuốn sách đặt ra nhiều tình huống và cách xử lý các tình huống

phù hợp, thông minh của các mối quan hệ, các cách nên và không nên trong giao tiếp để tạo được ấn tượng tốt về bản thân, góp phần xây dựng văn hóa gia đình, công sở.

Hy vọng cuốn sách là cẩm nang hữu ích cho các bạn trẻ tham khảo và học hỏi, từ đó tích lũy thêm những kiến thức bổ ích về giao tiếp, ứng xử, tự hình thành cho mình những giá trị văn hóa tốt đẹp.

Xin trân trọng giới thiệu cuốn sách đến bạn đọc.

Tháng 9 năm 2015

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA - SỰ THẬT

NÉT ĐẸP TRONG VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI VIỆT

(Thay Lời giới thiệu)

Trải qua hàng nghìn năm lịch sử phương thức giao tiếp, ứng xử đã trở thành một nét đẹp văn hóa của mỗi con người Việt Nam, được hình thành trong quá trình giao tiếp qua mấy nghìn năm dựng nước và giữ nước, được cha ông ta lưu giữ, truyền lại từ đời này sang đời khác. Ngày nay, mặc dù xã hội đã có nhiều thay đổi nhưng giao tiếp, ứng xử vẫn có tầm quan trọng đặc biệt. Nó tạo nên các mối quan hệ đẹp, có văn hóa, có đạo đức trong cộng đồng dân cư, trong tình bạn, tình yêu, trong gia đình, nhà trường, trong kinh doanh, đàm phán - thương lượng khi có những bất đồng có thể dẫn đến xung đột. Giao tiếp, ứng xử có văn hóa, có đạo đức là cơ sở để có những mối quan hệ thân thiện trong cộng đồng, quan hệ tình nghĩa trong gia đình, quan hệ hợp tác trong kinh doanh. Trong cuộc sống hằng ngày, người Việt Nam luôn quan tâm đến vấn đề giao tiếp.

Người Việt Nam với bản tính "Một bồ cái lý không bằng một tý cái tình" nên khi giao tiếp luôn đề cao vai trò của việc sử dụng ngôn ngữ để đảm bảo cho sự đoàn kết nhất trí, cho cuộc sống vui vẻ hài hòa. Vì vậy, ca dao Việt Nam có câu: "Lời nói chẳng mất tiền mua. Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau". Người Việt Nam luôn nhắc nhở nhau khi giao tiếp, nói năng phải cân nhắc lựa chọn, tránh kiểu hành xử khiếm nhã làm mất lòng người khác. Ông cha ta luôn dạy con cháu: "Ăn phải nhai, nói phải nghĩ". Hơn nữa, người Việt luôn coi trọng nghĩa tình, những lúc khó khăn, có công có việc, người ta đến với nhau vì tình chứ không phải vì vật chất, nên trong văn hóa ứng xử người Việt rất coi trọng tinh thần, đặt tinh thần lên hàng đầu. Cái đẹp trong văn hóa ứng xử của con người Việt Nam là cái đẹp mang tính nhân dân, phục vụ đại đa số nhân dân. Cái đẹp còn mang tính dân tộc, phản ánh nét đẹp riêng của con người Việt Nam. Cái đẹp đó còn mang tính nhân loại vì nó là tia sáng mà tất cả mọi người trên hành tinh này muốn hướng tới. Cái đẹp đó đậm đà bản sắc dân tộc, bởi bản sắc đó là cái lõi, cái hồn đất, hồn nước, là tinh hoa của dân tộc. Trong những đặc tính mang đậm nhất sắc thái truyền thống của ứng xử xã hội thì thế ứng xử là nét tinh hoa tinh tế nhất trong các nét đặc sắc. Đặc biệt nét văn hóa này

được cô đọng và đúc kết trong hai loại hình nổi bật của văn hóa dân gian Việt Nam là ca dao và tục ngữ. Thế ứng xử trước hết là sự thể hiện triết lý sống của một cộng đồng người và đã mặc nhiên trở thành một quan niệm sống, quan niệm lý giải cuộc sống và mặc nhiên cũng trở thành lối sống, nếp sống, lối hành động của cả một cộng đồng người.

Văn hóa ứng xử cũng như cách ứng xử có văn hóa được hình thành từ rất sớm và ngày càng phong phú. Nó bao gồm hàng loạt hệ thống: ứng xử trong gia đình, trong họ mạc làng xã, giữa các dòng họ, giữa các thành viên trong cộng đồng, trong tình yêu đôi lứa... Đạo lý của nhân dân ta trong giao tiếp, ứng xử là: quan hệ trên dưới tôn kính; quan hệ cha con chí hiếu; quan hệ vợ chồng ân tình; quan hệ anh em thuận hòa; quan hệ bạn bè tình nghĩa.

Hà Nội, tháng 8 năm 2015

NHÓM TÁC GIẢ

Chương I

KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Trong cuộc sống, trong giao tiếp hằng ngày, con người luôn phải ứng phó với biết bao tình huống, có lúc dễ dàng xử lý, có lúc thật phức tạp, khó xử. Xã hội càng văn minh thì nhu cầu trong giao tiếp của con người càng cao. Ứng xử một cách thông minh, khôn khéo, tế nhị, kịp thời, có hiệu quả, đạt tới mức độ nghệ thuật, ngày nay còn được coi như một bí quyết thành công trong cuộc đời mỗi người.

I- NGUYÊN TẮC ỨNG XỬ

1. Hãy tiếp cận với con người ở góc độ trung lập

Không có ai là người hoàn toàn xấu hay hoàn toàn tốt. Khi đánh giá con người cụ thể, chúng ta thường bị những cách nhìn xơ cứng, định kiến che lấp, ít khi tách ra được dù chỉ là tương đối đầy đủ những ưu điểm, nhược điểm của họ và lại

càng không xác định được giới hạn, hoàn cảnh, diễn biến có thể có của những ưu điểm và nhược điểm đó. Con người cũng dễ bị chi phối bởi quy luật cảm xúc "yêu nên tốt, ghét nên xấu". Kết quả là dễ mắc sai lầm trong giao tiếp. Do vậy, nguyên tắc đầu tiên trong nghệ thuật ứng xử là hãy tiếp cận với con người ở góc độ trung lập, không tốt, không xấu.

Ở nguyên tắc này, mỗi người có thể tự tìm cho mình một cách ứng xử thành công, tạm chia thành các bước sau:

- *Bước 1*: Biết thừa nhận (chấp nhận những điểm tốt và xấu).

- *Bước 2*: Biết lắng nghe ý kiến, tìm ra chỗ mạnh, chỗ yếu của người, thấy cái mạnh, lợi thế của ta (cái ta có mà người không có).

- *Bước 3*: Tạo ra sự đồng cảm, tạo niềm tin (hiểu biết lẫn nhau, tạo sự tin tưởng).

- *Bước 4*: Tìm điểm chung (mỗi bên đều thấy được cái lợi, cái vui và cách cộng tác, tương lai của sự cộng tác đó).

- *Bước 5*: Tạo dư luận ủng hộ, xây dựng mối quan hệ thân tình.

2. Nhận biết những giá trị bản thân của mỗi con người

Nếu trong mỗi con người đều có những giá trị dương (+) (những đức tính tốt, những mặt mạnh,

những ưu điểm...) và cả những giá trị âm (-) (những tính xấu, những mặt yếu, những khuyết điểm...) thì với người này có thể đạt 90 (+), có 10 (-) hoặc ở người khác có thể đạt tới 99 (+), chỉ có 1 (-). Vấn đề là ở chỗ cần phải biết nhìn ra "dấu cộng" trong cả khối "dấu trừ" và phát hiện kịp thời "dấu trừ" trong "vô khối dấu cộng" để có thể dự đoán được tác động có lợi hay có hại của các giá trị tốt/xấu trong mỗi con người. Điều quan trọng hơn trong phép ứng xử là tìm ra những chất xúc tác để kích thích phản ứng đổi dấu tích cực xảy ra theo hướng từ 1 (+) trở thành n (+) và từ n (-) giảm xuống còn 1 (-).

3. Nắm bắt nghệ thuật ứng xử theo nhu cầu

Điều khó nhất trong giao tiếp và ứng xử là đối tượng thờ ơ, không có nhu cầu giao tiếp. Bạn sẽ ứng xử như thế nào khi đối tượng không muốn nói chuyện, không muốn nghe, không muốn hợp tác với bạn, v.v..? Trong trường hợp đó cần lưu ý một số nghệ thuật ứng xử như sau:

- Hãy gợi trí tò mò hoặc cho họ thấy cái lợi, cái tốt mà bạn đang có, còn người ấy đang thiếu, đang cần.

- Chỉ cho họ thấy tia hy vọng vào kết quả tốt đẹp, gây thiện cảm, tạo sự tin tưởng.

- Giao trách nhiệm một cách công khai, tạo ra tình huống chỉ có tiến chứ không có lùi, ràng buộc

bằng những sợi dây vô hình về quan hệ nào đó đã được hình thành.

- Gây niềm say mê, tìm được ý nghĩa trong cuộc sống, công việc đang tiến hành.

- Phải tạo ra sự an toàn, biết cách chống đỡ dư luận, tạo dư luận mới ủng hộ.

Trong những trường hợp cụ thể đòi hỏi mọi người phải biết ứng biến và điều quan trọng hơn là hãy tìm cho được sơ đồ đi tới thành công riêng của mình.

II- MỘT SỐ TÌNH HUỐNG TRONG ỨNG XỬ

1. Tình huống cần đối đáp mềm mỏng

Dân gian có câu:

"*Lời nói chẳng mất tiền mua*
Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau".

Đối với nhiều ý kiến phê bình, phản đối của đối phương, không nên đáp lại bằng những lời nói hằn học, nặng nề mà nhiều khi nên dùng lời nói nhẹ nhàng nhưng chứa đựng những ý nghĩa sâu xa.

2. Tình huống phải chuyển bại thành thắng

Trong cuộc sống đời thường nhiều khi ta bị đẩy vào tình huống bất lợi, có nguy cơ thất bại, lúc đó đòi hỏi phải bình tĩnh, suy nghĩ ngay đến

những hậu quả xấu nhất có thể xảy ra (chuẩn bị tâm thế sẵn sàng chấp nhận). Đồng thời tìm xem có cách nào hạn chế đến mức thấp nhất những tác hại (ví dụ điều gì đã đẩy ta vào tình thế bất lợi, có thể nào tạo được cách hoãn binh có vẻ ít liên quan, nhưng nếu được "đối phương" sẵn sàng chấp nhận thì chính điều có vẻ không liên quan đó có thể thay đổi tình thế...).

3. Tình huống cần phải dùng tính hài hước

"Khi bạn nổi cáu ta hãy đùa lại một câu".

(Laphôngten)

Hài hước là một nhân tố cực kỳ quan trọng trong ngôn ngữ giao tiếp. Đó là "chiếc van an toàn" cho mọi cuộc xung đột, là chìa khóa để mở "cánh cửa lòng". Lời đối đáp khôn ngoan, thông minh, dùng ngôn từ hài hước để phê phán thường mang lại hiệu quả lớn hơn nhiều. Bởi thế khi kể một câu truyện cười hoặc một lời đối đáp có nội dung, cách nói hài hước thường làm cho không khí vui nhộn, điều tiết được tình cảm, nhắc khéo người khác mà không làm họ bực mình. Tuy nhiên cũng không nên lạm dụng nó.

Quy luật phổ biến của truyện hài hước là mở đầu dẫn dắt và hình thành làm cho người ta nghi vấn. Người kể nên có ngữ điệu bình thường, sau đó tăng thêm tình tiết nghi hoặc và giải quyết bất ngờ.

4. Tình huống phải đi thẳng vào vấn đề

Trong cuộc sống có trường hợp không thể quanh co, bóng gió, tế nhị mà phải bày tỏ quan điểm, thái độ của mình một cách thẳng thắn, kiên quyết. Lúc đó phải diễn đạt thẳng vào nội dung chính của vấn đề để biểu hiện ý chí và lòng tin ở bản thân. Đối với những vấn đề then chốt không nên tỏ ra quá cân nhắc, đắn đo làm cho người nghe cảm thấy thiếu tin tưởng, do dự. Tất nhiên để nói bằng cách này cần phải suy nghĩ, cân nhắc thật kỹ càng.

5. Tình huống nói ẩn ý bằng ngụ ngôn

Trong giao tiếp khi cảm thấy khó thuyết phục người khác bằng lý lẽ trực tiếp hoặc cảm thấy dễ bị phản ứng, không tiện nói thẳng ra, thì người ta thường dùng phương pháp ẩn ý bằng ngụ ngôn. Tức là chọn những câu chuyện ngụ ngôn có nội dung ẩn ý bên trong phù hợp với mục đích khuyên răn, thuyết phục của mình để kể cho đối phương nghe.

Cái lợi của phương pháp này là người nghe phải suy nghĩ mới hiểu hết cái ẩn ý bên trong đó. Bản thân câu chuyện sẽ đưa ra những lời khuyên sâu sắc chứ không phải người kể chuyện, do đó không có lý do để nổi khùng, tự ái hoặc mặc cảm.

Tuy nhiên, để đạt hiệu quả, người dùng phương pháp này phải biết được câu chuyện phù hợp với

trình độ người nghe hay không, nếu người nghe không hiểu thì sẽ không có tác dụng.

6. Tình huống phản bác khéo những yêu cầu của người khác

Cũng có lúc bạn gặp những người khăng khăng đưa ra cho bạn những đòi hỏi vô lý không thể thực hiện được. Trước tình huống đó nhiều khi ta không thể bác bỏ thẳng thừng vì chạm lòng tự ái hoặc người không thỏa mãn với ta rồi tiếp tục quấy rối nữa. Và cách đó cũng chưa làm cho người tự nhận thấy được những đòi hỏi của họ là vô lý.

Vậy tốt nhất là hãy thừa nhận, sau đó khéo léo chỉ ra sự vô lý hoặc điều không thể thực hiện được. Cũng có thể cảnh tỉnh người đó bằng việc chỉ ra những điều bất lợi, sự nguy hiểm nếu người đó cứ giữ nguyên ý kiến, nhắm mắt hành động. Chú ý ngôn ngữ không nên gay gắt nhưng phải tỏ ra cương quyết.

7. Tình huống thừa nhận trước để chuyển hướng sau

Trường hợp bạn không đồng ý với ý kiến của đối phương mà người đó lại là cấp trên, người lớn tuổi, cha mẹ... thì sẽ xử sự như thế nào? Việc thuyết phục để đối phương nghe theo mình, có nghĩa là chấp nhận ý kiến của mình cũng đòi hỏi phải có một nghệ thuật nhất định.

Bạn không nên phản đối và phê phán các ý kiến của đối phương. Bạn hãy tiếp thu ý kiến của họ, biểu thị thái độ đồng cảm ở mức độ nào đó để có thể làm giảm được sự cứng nhắc của đối phương, khiến họ bằng lòng nghe ý kiến của bạn. Song phải nắm vững nguyên tắc không được tỏ thái độ của mình ngang bằng với đối phương để tiếp sau đó dùng lời lẽ mà chuyển hướng, thay đổi cách nhìn nhận của đối phương, làm họ bằng lòng tiếp thu ý kiến của bạn.

8. Tình huống cần bạn đồng minh

Khi tranh luận trước nhiều người cần thể hiện quan điểm, bạn nên chú ý đầy đủ đến thái độ của những người xung quanh, cần động viên được nhiều người nghe và ủng hộ quan điểm của mình. Nếu người nghe ủng hộ ta, đồng tình với quan điểm của ta đang trình bày, sẽ tạo thành một sức mạnh to lớn, một sức ép tinh thần làm đối phương không phản kích lại được.

Chẳng hạn khi đang xếp hàng có người chen ngang, bạn lợi dụng thái độ của số đông mọi người xung quanh để gạt người đó ra khỏi hàng là hợp lý nhất.

9. Tình huống phải tranh luận để giải quyết vấn đề

Trong quan hệ giữa người với người, tranh luận là một điều hết sức bình thường và không

thể tránh được. Không có tranh luận, điều phải trái sẽ không được phân định nên không thể coi tranh luận là một thói xấu mà hạn chế nó.

Song, tranh luận có thể dẫn đến sự không thoải mái hoặc đôi khi xung đột. Tranh luận có phương pháp sẽ đem lại kết quả tốt là điều chúng ta cần chú ý học hỏi.

Một là, khi tranh luận nên có thái độ thật công bằng, đừng làm tổn thương đến lòng tự ái của đối phương. Sự phê phán, bình phẩm người khác không nên quá giới hạn, nếu không sẽ làm tăng thêm mâu thuẫn vốn có.

Hai là, giọng nói phải mềm mỏng, thật lòng. Trong tranh luận phải tỏ ra tôn trọng lẫn nhau, làm sao cho người cùng tranh luận tin rằng tranh luận thật là có ích. Trong tranh luận nhiều khi người thắng không hẳn đã là nhiều lý lẽ, biết hùng biện, mà có thể là người có thái độ đúng mực và chân thực nhất.

Ba là, tranh luận phải có mục đích rõ ràng nên xoay quanh những điều đang cần giải quyết.

10. Tình huống cần thuyết phục bằng hành động

Trong giao tiếp, khi cảm thấy khó thuyết phục người khác nghe ý kiến của mình bằng lời nói, bạn có thể dùng hành động để thuyết phục. Thuyết phục bằng hành động thường sẽ đem lại

hiệu quả lớn nhất. Thông qua việc làm, hành động cụ thể, ta có thể làm cho đối phương thay đổi cách nghĩ, tình cảm, thái độ, chấp nhận ý kiến của ta.

Ví dụ: bạn là một cán bộ phong trào thanh niên. Bạn muốn tổ chức các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao thanh niên nhưng các cấp lãnh đạo ở địa phương chưa tin tưởng vào khả năng của bạn, chưa tạo điều kiện mọi mặt để bạn làm việc. Bạn đừng nản chí và cũng đừng dùng lời nói để thuyết phục. Hãy cố gắng tạo ra một vài việc làm cụ thể có hiệu quả. Từ sự thành công đã đạt được, tận dụng thời điểm gây hưng phấn cao rồi đưa ra những kiến giải hợp lý với các cấp lãnh đạo.

Như vậy, mục đích và kết quả hoạt động đạt được và mối quan hệ ảnh hưởng của bạn phát triển tốt hơn.

Khi vận dụng phương pháp này bạn cần lưu ý:

- Mục đích hoạt động phải rõ ràng, không vụ lợi.

- Có kế hoạch hành động chi tiết, tính đến các điều kiện cần và đủ bảo đảm cho sự thành công, bước đầu tiên cố gắng tránh thất bại.

- Tạo dư luận ủng hộ để gây sức ép hoặc quy tụ sức mạnh.

- Làm thử để chứng minh, rút kinh nghiệm.

- Tạo quan hệ gần gũi, tin cẩn.

III- NHỮNG ĐIỀU NÊN TRÁNH TRONG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

1. Nói nửa chừng rồi dừng lại hoặc cướp lời người đang nói, làm nhiễu thứ tự hoặc luồng suy nghĩ của người đó.

2. Không nói rõ và giải thích đầy đủ làm người nghe cảm thấy đột ngột, khó hiểu đề tài cuộc nói chuyện của bạn. Không nên đưa những trọng tâm, những khái quát làm người tiếp chuyện khó theo dõi mạch chuyện.

3. Nói sai đề tài, không quan tâm đến điều mình nói.

4. Nói thao thao bất tuyệt, không ngừng nêu các câu hỏi làm người tiếp chuyện có cảm giác mình yêu cầu hơi nhiều quá.

5. Không trả lời thẳng vào câu hỏi mà người khác nêu ra, quanh co, dài dòng, gây nên cảm giác mình không trung thực.

6. Tự cho rằng mọi điều mình đều biết cả.

7. Làm ra vẻ hiểu biết sâu rộng.

8. Phát triển câu chuyện không tập trung vào chủ đề chính, làm cho người tiếp chuyện cảm thấy nhàm chán.

9. Ngắt bỏ hứng thú nói chuyện của người khác để ép người đó phải chuyển sang nói về đề tài mà bạn thích.

10. Thì thầm với một vài người trong đám đông.

11. Dùng ngôn ngữ quá bóng bẩy.

12. Chêm những câu, tiếng nước ngoài trong câu nói của mình một cách tùy tiện.

13. Đột ngột cao giọng.

14. Dùng những lời quá suồng sã, không phù hợp với mức độ quan hệ.

15. Dùng những từ đệm không cần thiết.

16. Nói với giọng khích bác, chạm vào lòng tự ái của người khác.

IV- NGHỆ THUẬT TẠO THIỆN CẢM TRONG GIAO TIẾP

Tạo thiện cảm trong giao tiếp, nhất là lúc sơ giao là điều không phải ai cũng dễ dàng làm được. Từ những vấn đề đơn giản như quần áo bạn mặc, nụ cười khi giao tiếp,... nhưng bạn có thể nhận được bao điều tốt đẹp, hoặc có thể mất cả một hợp đồng làm ăn!

- Trang phục là thông điệp không lời, cách bạn mặc cũng là cách để bạn truyền tải thông tin. Đến một buổi xin việc trong vị trí tuyển dụng làm nhân viên văn phòng, bạn lại mặc quần jean bạc màu, áo phông; hay đến gặp đối tác là một chuyên gia thời trang trong một quán cà phê trẻ trung, bạn lại "kín cổng cao tường" trong bộ sơ mi tuềnh toàng và cổ điển... thì có thể bạn đã mất điểm từ cái nhìn đầu tiên của những người

mà bạn sắp giao tiếp... Vì vậy, hãy luôn chú ý đến trang phục, diện mạo phù hợp cho các cuộc gặp gỡ giao tiếp.

- Một "nghệ thuật" rất quan trọng để đem đến thiện cảm trong giao tiếp chính là ngôn ngữ của bạn. Câu nói của cha ông ta: "Chim khôn kêu tiếng rảnh rang/Người khôn nói tiếng dịu dàng dễ nghe"... xem chừng không bao giờ sai. Một giọng nói nhẹ nhàng, thanh tao, lên giọng, xuống giọng đúng lúc sẽ luôn dễ dàng đi vào lòng người hơn là nói oang oang một cách vô ý thức.

- Để ghi điểm, bạn còn phải ghi nhớ những chuyện tưởng chừng như rất nhỏ như tên gọi của người đang trò chuyện với bạn. Trong trường hợp khi gặp lại mà bạn có thể quên tên, hãy khéo léo xin lỗi họ, thay vì gọi họ bằng những danh xưng "cô ấy ơi", "chị ấy ơi"... trong khi tuổi tác và vai vế của bạn không cho phép.

- Ngoài ra, nếu bạn có thể ghi nhớ về sở thích của họ thì càng tốt, sẽ giúp bạn dễ chiếm cảm tình của họ hơn. Và cả lời khen khi được gửi đến đúng cách, đúng lúc là cách tốt để tạo thiện cảm.

- Lắng nghe cũng là một nghệ thuật, biểu hiện từ ánh mắt đến tư thế của bạn. Bạn hãy tập cho mình một cách lắng nghe đúng mực, đôi mắt không quá "dán sát" vào người đang nói, hoặc lại không có sự tập trung; những cái gật đầu nhè nhẹ khi đang nghe người khác nói cũng sẽ giúp

mọi người đánh giá cao bạn. Điều quan trọng bạn cũng nên ghi nhớ là nói thật ít và lắng nghe thật nhiều.

Giao tiếp là một hoạt động mà bạn phải thực hiện thường xuyên, mọi lúc, mọi nơi, từ đơn giản đến phức tạp, từ với một người đến đám đông. Để hoàn thiện, bạn cần cả một quá trình và đôi lúc cần được học bài bản. Bởi có được sự thiện cảm trong giao tiếp, bạn sẽ dễ dàng thực hiện được nhiều điều bạn mong muốn.

Chương II

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG TÌNH BẠN

I- NĂM BÍ QUYẾT GIỮ GÌN TÌNH BẠN ĐẸP

Tình bạn cũng như bông hoa, như cây non. Hoa chỉ nở rộ, cây non chỉ lớn lên khi có bàn tay vun xới. Tình bạn cũng chỉ đẹp và bền vững khi mỗi người bạn biết vun xới, chăm chút cho nó mà thôi.

1. Cùng nhau làm một vài việc

Tình bạn trước hết là một sự trao đổi. Hãy rủ bạn bè cùng làm, cùng thực hiện với bạn một dự định dù nhỏ nào đó để chia sẻ với nhau. Như thế sẽ làm cho người bạn thấy mình được tin tưởng, bạn ấy sẽ hài lòng. Còn bạn cũng thấy vui sướng vì có được tình cảm thân thiết của bạn bè.

2. Đừng luôn kể lể những điều phiền muộn, bực mình

Kể cho bạn nghe những gì xảy ra với mình là một việc làm tốt, nó giúp giải tỏa những ức chế

trong lòng bạn. Bạn bè có thể là một chỗ dựa cho bạn lắm chứ. Nhưng bạn đừng luôn luôn đem chuyện không vui của mình làm phiền bạn bè, vì bạn sẽ ép người ta nghe, đôi khi vì để tìm một sự động viên, thương cảm mà bạn chẳng còn gì hấp dẫn người ta nữa, bởi bạn bộc lộ khả năng thiếu kiềm chế, thiếu tự tin của mình.

3. Luôn ở bên bạn bè những khi cần thiết

Ai cũng có những lúc khó khăn phải cần đến sự giúp đỡ của người khác, có khi chỉ là một lời thăm hỏi, một ánh mắt khích lệ, một lời nhận xét tế nhị. Hãy luôn thăm hỏi, giữ mối liên lạc với bạn bè, kịp thời nhận ra tình thế của bạn mình để tìm cách giúp đỡ hữu hiệu nhất. "Một miếng khi đói bằng một gói khi no"; nhất là khi bạn cô đơn, bạn cần ta lắm đấy.

4. Rút lui đúng lúc

Ai cũng cần có những khoảng trời tự do của mình. Khi bạn mình mệt, khi ta đã giúp bạn hoàn thành công việc xong, hoặc đơn giản thấy bạn không cần đến mình nữa, bạn hãy "rút lui có trật tự". Bạn của ta sẽ vô cùng biết ơn một người bạn ý tứ như ta. Hãy lịch sự cáo lui và nói với bạn bè rằng "Nếu cần đến mình, bạn đừng ngại ngần, mình thu xếp được mà".

5. Thông cảm cho nhau cả khi vắng mặt

Có những lúc bạn phải dành thời gian cho gia đình, cho người yêu hoặc một công việc gấp rút nào đấy. Và bạn bè của bạn cũng vậy. Việc này làm cho quan hệ bạn bè có những lúc bị lãng quên. Hãy báo trước cho bạn sự vắng mặt của mình, đừng để họ có cảm giác bị lãng quên, mất lòng tin; thông cảm cho bạn mình nếu họ quên không thông báo họ vắng mặt.

II- ỨNG XỬ KHI NGƯỜI YÊU VÀ BẠN BÈ CỦA BẠN CÓ "HIỀM KHÍCH"

Bạn đã bao giờ ở trong hoàn cảnh người yêu và đám bạn của mình không được "thân thiện" và "vui vẻ" với nhau? Là người ở giữa, chắc chắn bạn sẽ rất khó xử. Để rút ngắn khoảng cách giữa người yêu của mình và đám "chiến hữu" cũng không khó khăn như bạn nghĩ qua những nguyên tắc ứng xử như sau:

1. Tìm hiểu nguyên nhân

Hãy thử nghe ngóng xem vì sao giữa mọi người lại có khoảng cách như thế. Họ sẽ đưa ra những ý kiến khách quan giúp bạn "gỡ rối" vấn đề. Nếu nó là vì một lý do cụ thể nào đấy thì hãy tìm cách tháo gỡ dần dần. Bạn nên tìm hiểu thật cụ thể và đừng "thiên vị" cho bất kỳ bên nào vì mục đích vẫn là gắn kết cả hai bên lại với

nhau. Còn nếu khoảng cách tạo ra chỉ vì "cảm tính" đơn thuần thì chiến dịch kéo nửa kia của mình và đám bạn bè lại với nhau có lẽ sẽ "dài hơi" hơn nhiều.

2. Cuộc nói chuyện thẳng thắn

Bạn hãy chủ động tìm hiểu vấn đề từ những người trong cuộc chứ đừng vội tin vào những điều "thiên hạ" vẫn bàn tán. Có như thế bạn mới hiểu chính xác đang xảy ra việc gì, và phải làm như thế nào để giải quyết được tốt nhất. Vì nửa kia là người rất gần gũi với mình nên việc chia sẻ sẽ không thực sự khó khăn lắm. Còn với bạn bè, hãy thử tìm cách nói chuyện với người ít chịu "ảnh hưởng" vì tâm lý không thoải mái với người yêu của bạn nhất. Bạn sẽ biết họ muốn gì và hiểu mình cần làm gì.

3. Những cuộc hẹn "bất ngờ"

Bạn hãy lên kế hoạch để người yêu của mình gặp gỡ bạn bè càng nhiều càng tốt. Mặc dù lúc đầu nó có thể khiến hai bên không thoải mái và sẽ khó chịu, nhưng đừng vội nản lòng! Muốn giải quyết được "khúc mắc" thì việc thường xuyên "đối mặt" với nhau là giải pháp tốt? Các bạn cùng "vô tình" gặp nhau ở rạp chiếu phim hay một quán ăn nào đó, rồi ngồi ăn chung với nhau... Có thể gặp gỡ, tiếp xúc và nói chuyện thường xuyên sẽ khiến mối quan hệ của mọi người tốt hơn.

4. “Những lời có cánh” cho đối phương

Là người đứng giữa người yêu và đám “chiến hữu”, nên vai trò của bạn là rất quan trọng. Đôi khi bạn phải chịu thiệt thòi một chút để mọi người trở nên vui vẻ và thân thiết hơn. Thường xuyên nói tốt về bạn bè mình với “nửa kia” và ngược lại cũng là điều nên làm. Nếu đến ngày sinh nhật của một người trong đám bạn bè, bạn cũng có thể “lén” mua một món quà nhỏ rồi bảo là người yêu mình mua tặng. Cũng là một cách hay để cái thiện mối quan hệ của mọi người. Nếu một trong hai bên có điều gì đó không hài lòng ở đối phương, hãy tìm cách giải thích và biện minh xem sao, vì bạn là người hiểu rõ nhất con người họ như thế nào, vì cả hai bên đều rất quan trọng với bạn, và hơn ai hết, họ là những người luôn muốn bạn được vui vẻ. Thế nên, đừng vội bỏ cuộc giữa chừng trong việc gắn kết “nửa kia” của mình với đám “chiến hữu”. Mọi vấn đề đều có cách giải quyết riêng, và mọi hiểu nhầm đều có thể được hòa giải.

III- ỨNG XỬ KHI ĐỨNG GIỮA HAI NGƯỜI BẠN THÂN ĐANG XÍCH MÍCH

Bạn và hai người bạn thân của mình đã chơi với nhau từ rất lâu, mọi chuyện có vẻ như rất tốt đẹp. Nhưng đến một ngày, giữa hai người xảy ra

"chiến tranh", và bạn là người đứng giữa. Lúc này sẽ là một tình huống hết sức khó xử. Tốt nhất bạn nên hoàn toàn trung lập và cố gắng "làm giảm" sự căng thẳng giữa mọi người bằng các bước sau đây:

1. Giữ bí mật

Nếu một người trong họ tìm đến bạn để tâm sự và tiết lộ những điều bực mình về người kia, thì bạn không nên đi kể lại với người bị nói đến, vì có thể họ sẽ thực sự rất giận dữ khi bạn làm như thế, và thậm chí sẽ nghĩ bạn là kẻ đi "nói xấu sau lưng". Mọi việc sẽ thật tệ và bạn sẽ không được tin tưởng nữa. Việc tốt nhất bạn nên làm là lắng nghe một cách đồng cảm và tìm cách để họ nói chuyện trực tiếp với nhau, từ đó tìm ra giải pháp để hóa giải những hiểu nhầm không đáng có.

2. Người đúng và kẻ sai

Điều quan trọng là bạn không cần suy xét xem cái gì đúng, cái gì sai trong những tranh luận của họ. Hãy nói rõ ràng là bạn không đứng về bên nào cả bởi nhiệm vụ của bạn là người ở giữa. Thậm chí, bạn không nên nêu ra suy nghĩ của mình về người đúng và kẻ sai bởi vì mục đích chính là làm thế nào để kết thúc "cuộc chiến tranh" này càng nhanh càng tốt. Nếu bản thân bạn cũng tham dự vào việc đưa ra những ý kiến tranh luận thì sẽ làm mọi việc rắc rối thêm.

3. Khéo léo trong ứng xử

Nếu có thể, bạn hãy khuyến khích họ nghĩ về những điều tốt đẹp trong tình bạn mà họ đã có được. Họ sẽ không thể chỉ ra một cách chính xác ai đã là người to tiếng đầu tiên hay ai là người đã sai, tất cả những gì họ cần là tiếp tục giữ tình bạn này. Đôi khi, thực sự rất khó để những người đang có "chiến tranh" nhận ra mình đã như thế nào trong lúc cãi vã hay bất đồng quan điểm. Thế nên, với tư cách là người đứng ngoài hoàn toàn khách quan, bạn hãy khéo léo chỉ ra những điểm "ngớ ngẩn" lúc họ mất kiểm soát. Điều này có thể sẽ khó khăn vì nó sẽ khiến họ giận dữ, nhưng hãy thể hiện rằng mình hoàn toàn không phải đang "bắt lỗi" của họ mà đó hoàn toàn là những gì họ đã nói. Có thể nhờ thế mà họ sẽ nhận ra mình đã cư xử không đúng.

4. Không gian riêng tư

Nếu mọi chuyện vẫn không khá lên, hãy để cho họ có một không gian riêng. Nếu họ vẫn khăng khăng với quan điểm của mình, bạn hãy thường xuyên đi chơi và trò chuyện với những người bạn khác trong vài ngày. Họ sẽ nhận ra các bạn đã từng có những khoảng thời gian vui như thế nào thay vì cãi vã và "chiến tranh lạnh". Sau một thời gian, khi mọi thứ dịu lại, họ có thể

sẽ tự làm lành với nhau và mọi thứ sẽ được hóa giải. Là người đứng giữa, bạn cần kiên nhẫn và thực sự khéo léo khi tìm cách gỡ rối xích mích giữa bạn bè. Hãy cố gắng để giữ gìn được một tình bạn thật đẹp.

IV- BÍ QUYẾT XÂY DỰNG TÌNH BẠN THỜI SINH VIÊN

Xa gia đình, vừa mới nhập học, nên các tân sinh viên thường hay suy nghĩ về các mối quan hệ mới, nhất là "tình bạn". Môi trường đại học không cho phép bạn sống đơn độc, nhất là khi có những buổi thảo luận, thuyết trình, làm việc theo nhóm. Không khó để kết giao bạn bè, nhưng không dễ để duy trì được một tình bạn tốt đẹp. Mặt khác, do chưa hiểu nhau nhiều, và cũng đã chín chắn hơn so với thời học sinh, nên đôi khi việc vun đắp tình bạn là một điều nan giải, vì không phải ai cũng hiểu được thiện chí của mình. Do vậy, muốn nghiêm túc xây dựng tình bạn, các "tân sinh viên" nên tuân theo những quy tắc sau:

1. Không nên phân biệt nguồn gốc

Sinh viên trong lớp đến từ mọi miền đất nước, do vậy việc khó nghe được giọng của nhau hay không phù hợp trong một số quan điểm là chuyện

đương nhiên. Dù vậy, không được chê bai nguồn gốc của nhau và tự cho rằng quê hương mình mới tuyệt vời nhất. Ai cũng có quyền tự hào về xuất xứ của mình, nhưng đồng thời cũng phải biết tôn trọng quê hương của người khác, và phải luôn biết lắng nghe nhau.

2. Hãy cố thích nghi khi bạn khó hòa nhập

Theo kinh nghiệm của các sinh viên trước, nếu bạn không thể hòa nhập thì bạn phải cố thích nghi với môi trường. Đành rằng không thể thay đổi được ngay, nhưng chỉ cần bạn biết cố gắng học hỏi, vượt qua khó khăn thì chỉ sau một thời gian ngắn, bạn sẽ thuần thục các kỹ năng cần có, thông qua sự giúp đỡ của bạn bè. Ngoài ra, bạn cũng cần tránh tự ti mặc cảm. Bạn càng khép mình thì sẽ càng khước từ nhiều cơ hội được giao lưu với những người bạn thú vị.

3. Tránh bác bỏ ý kiến

Chính vì là sinh viên mới, xa nhà, mỗi người lại có một hoàn cảnh khác nhau nên sẽ có rất nhiều chuyện để nói, để chia sẻ cùng nhau. Trong quá trình trò chuyện, hạn chế kể lể về bản thân quá mức hoặc bác bỏ ý kiến của người khác, khư khư giữ quan điểm của riêng mình. Những người bạn mới sẽ nghĩ thầm: “Người này

tự tôn quá". Khi có điều gì không hài lòng, nhưng bạn chưa chắc về điều đó, hãy im lặng. Có đôi khi những hành động không kịp suy nghĩ sẽ gây ra hậu quả to lớn mà bạn muốn sửa chữa cũng rất khó.

4. Không thể hiện bản thân thái quá

Bạn có thể tự tin, hoạt bát, giao tiếp tốt, hát hay, giọng đẹp, năng động, cá tính, nhưng bạn không nên thể hiện tất cả những điều đó đồng loạt hay tạo ấn tượng để làm mình trở nên nổi bật. Một số bạn, vào đầu năm thường gây ấn tượng mạnh bởi sự tự tin quá đà, có đôi khi kiểu cách như thể họ là tuyệt nhất, là giỏi nhất. Điều đó không hay, mà chỉ nên bộc lộ trong điều kiện cụ thể, hoàn cảnh thích hợp. Đôi khi những tình huống thể hiện ngẫu nhiên lại khiến mọi người yêu mến bạn hơn. Đồng thời cũng cần tránh việc ăn mặc "quá khác so với thời học sinh", bởi điều này dễ tạo khoảng cách so với bạn bè.

5. Chọn những người bạn cùng sở trường

Nếu tính bạn hòa đồng, vui tươi thì hãy tìm những người bạn cởi mở như bạn. Còn với những ai chững chạc, thì hãy tìm những người cùng tính cách với mình. Khi tìm được những người cùng tính cách, sở trường, ta sẽ được đồng cảm, sẽ thấy

tự tin và ấm áp hơn khi gặp nhiều vấn đề phát sinh trong môi trường mới.

6. Giao lưu

Cùng đi ăn, cùng trò chuyện và tán gẫu, hay tham gia một buổi học kỹ năng sống chẳng hạn là những việc nên làm khi kết bạn mới, để có điều kiện tìm hiểu và chia sẻ lẫn nhau. Vậy nên để có được một tình bạn tốt và bền vững thì cần phải mở lòng, sống tốt, vui vẻ và thường xuyên giúp đỡ bạn bè...

V- ỨNG XỬ ĐỂ KHÔNG TRỞ THÀNH NẠN NHÂN CỦA NHỮNG LỜI ĐỒN THỔI

Sẽ có đôi lúc bạn bị người khác hiểu lầm chỉ vì những lời đồn. Bạn không thể biết hết được rằng ai đang thích bạn, ai đang nói xấu bạn. Vậy làm cách nào để sống thoải mái nhất mà không gặp phải "thị phi"?

1. Hạn chế nói chuyện ẩn ý, bóng gió

Mỗi chúng ta đều rất nhạy cảm. Một lời nói bóng gió dù không nói ta đi nữa nhưng có thể vẫn thấy "nhột" vì nghĩ: "Bạn ấy có vẻ đang nói tới mình". Khi bạn đang cảm thấy không được vui, bạn viết một dòng bóng gió, người khác sẽ bắt đầu ái ngại và suy nghĩ: "Liệu mình có làm gì phật ý

bạn ấy không nhỉ?". Nếu bạn bóng gió quá nhiều, người khác cũng sẽ xì xầm sau lưng bạn nhiều.

2. Không nên bình luận về người khác

Luôn giữ quy tắc: "Không ai có thể tin tưởng tuyệt đối". Bạn ghét một ai đó là chuyện cá nhân, nhưng chuyện bé sẽ thành to nếu như người khác nghe thấy và "mách lẻo" với người đó. Câu chuyện sẽ thêm bớt ít nhiều và một mối quan hệ của bạn có thể tan vỡ nhanh chóng. Bạn có thể nghe chuyện của người khác, nhưng hãy hạn chế bình luận, cũng không nên "tam sao thất bản" bất kỳ điều gì.

3. Thể hiện cá tính đúng lúc

Bạn nổi loạn, bạn thú vị, bạn không thích theo khuôn mẫu... đó là cá tính riêng của bạn nhưng không nhất thiết phải cố thể hiện hết sức. Người khác sẽ dần thấy điều đó qua thời gian. Sự nổi loạn hoặc thẳng thắn quá mức đôi khi khiến người khác phật lòng. Khi có người ghét bạn, thị phi sẽ bắt đầu, bạn sẽ không kiểm soát được mọi người đang nghĩ gì về mình và sẽ trở nên cố tách biệt khỏi đám đông.

4. Cẩn thận về mọi thông tin cá nhân

Đừng chia sẻ quá nhiều về thông tin của bản thân như trường lớp bạn học, địa chỉ nơi ở, họ tên,

số điện thoại... Có thể bạn nghĩ rằng mình chưa đủ nổi tiếng để được nhiều người quan tâm. Nhưng rất có thể người khác sẽ dùng thông tin cá nhân của bạn để hại bạn, nếu họ "bỗng dưng ghét bạn". Cẩn thận luôn là trên hết.

VI- CÁCH ĐỐI XỬ VỚI NHỮNG NGƯỜI BẠN "KHÓ ƯA"

Sau một thời gian quen biết, bạn nhận thấy người bạn mình bộc lộ nhiều tính không tốt. Một anh chàng mà bạn không ưa cứ đeo bám, muốn kết bạn làm bạn không thoải mái. Đối xử với những người bạn "khó ưa" này phải có nghệ thuật.

1. Với người bạn thích khoe khoang

Đối với người luôn không ngừng khoác lác về bản thân thực ra lại là người không tự tin và đó là lý do tại sao họ cần cuốn hút bạn vào những điều họ nói. Điều duy nhất khiến họ cảm thấy mình có giá trị là tự làm cho mình nổi bật, vượt trội hơn những người khác. Bởi vậy, hãy hưởng ứng một cách dè dặt nhưng lịch sự những câu chuyện khoe khoang không dứt của họ.

2. Với người bạn lợi dụng

Đây là người lúc nào cũng bám lấy tiền ngay cả khi không sử dụng đến nó. Chẳng có cách nào

khác là bạn hãy cho họ biết rằng ngân sách của bạn cũng đang ở giai đoạn “căng thẳng”, bạn chẳng thể nào đủ sức trang trải chi tiêu cho họ.

3. Người bạn nói nhiều

Họ nói không bao giờ biết ngừng. Họ có thể nói đủ mọi chuyện trên trời dưới đất, từ chuyện của gia đình mình, đến chuyện hàng xóm... Biện pháp dễ dàng mà bạn có thể thực hiện là gật hoặc lắc đầu mỗi khi bạn nghe họ nói và ko nên tỏ ra đang chú tâm vào câu chuyện họ nói.

4. Người tung tin đồn thất thiệt

Họ là trung tâm của những câu chuyện ngồi lê đôi mách, họ “nâng” những chuyện bé trở thành những chuyện nghiêm trọng. Đối phó với những người này, bạn phải dập tắt những tin đồn ngay khi gặp gỡ. Hãy tỏ thái độ dứt khoát để tránh bị lôi cuốn vào câu chuyện của họ, tỏ thái độ dứt khoát với họ là bạn không muốn nghe thêm bất kỳ tin đồn nào nữa.

5. Người cơ hội

Họ thường cho bạn thấy rằng họ là một người bạn tốt của bạn, nhưng mục đích của là có thể xin xỏ bất cứ thứ gì hoặc nhờ vả chuyện nọ chuyện kia để phục vụ cho những mục đích cá nhân. Những gì bạn cần phải làm là biết từ chối và

không chia sẻ nhiều về cuộc sống, hoàn cảnh của bạn để họ không thể nắm được những cơ hội lợi dụng kiếm chác từ chúng.

6. Kẻ côn đồ

Tính côn đồ thường được nuôi dưỡng bằng sự yếu đuối của những nạn nhân nên hãy nhanh chóng tìm cho mình một chỗ đứng để khẳng định uy thế của mình, hoàn toàn độc lập và hãy cho họ thấy sự gắn kết giữa bạn với một tập thể những người luôn sẵn lòng bảo vệ bạn.

VII- THẾ NÀO GỌI LÀ BẠN THÂN?

Ai cũng luôn có bên mình ít nhất một người bạn thân. Đó là người bạn có thể tin cậy, chia sẻ mọi suy nghĩ, là người luôn bên bạn lúc bạn gặp khó khăn.

Và để đánh giá chính xác người bạn thân ấy, bạn có thể căn cứ vào nhiều đặc điểm.

1. Một người luôn giúp đỡ, thông cảm

Họ giúp bạn vượt qua những khủng hoảng tinh thần như ly hôn, sự mất mát người thân hay bệnh tật với sự ủng hộ hết lòng mà không phàn nàn. Họ là một trong những lý do khiến bạn trụ vững trong những thời khắc khó khăn và trở nên mạnh mẽ hơn.

Chỉ cần bạn cảm thấy mệt mỏi, bạn sẽ nhận ngay được một tin nhắn vui vẻ của người bạn thân. Nếu bạn có một ngày buồn chán, họ sẽ nói với bạn rằng diện mạo của bạn hôm nay rất ổn và đó là lý do để hiểu lòng tự trọng là một phẩm chất diệu kỳ để kiếm tìm một người bạn.

2. Luôn giữ bí mật

Bạn thân là người biết hết những bí mật lớn nhất, sâu đậm nhất và u tối nhất của bạn. Thế nhưng, một điều bảo đảm là họ sẽ không bao giờ tiết lộ điều đó.

3. Luôn sẵn sàng giúp đỡ

Người bạn thân sẽ luôn sẵn sàng tưới cây, kiểm tra e-mail và trông coi nhà cửa hộ bạn khi bạn vắng nhà. Họ có thể đưa đón bạn ở sân bay. Và thực tế, họ luôn đưa ra lời đề nghị trước khi bạn nhờ.

4. Luôn trung thực

Niềm tin giữa bạn với họ là vô điều kiện, bạn tôn trọng ý kiến của họ và biết rõ họ sẽ luôn trung thực với bạn. Kể cả khi bạn mặc chiếc váy hơi chật một chút, họ sẽ nhẹ nhàng khuyên bạn nên chọn size lớn hơn để làm nổi bật những nét đẹp của bạn.

5. Chia sẻ niềm vui, nỗi buồn

Khi bạn nghĩ về những kỷ niệm thú vị, họ luôn

ở đó và hòa cùng niềm vui với bạn. Khi bạn nghĩ về những thời điểm tồi tệ nhất, họ cũng vẫn ở bên và sẵn sàng đưa một bờ vai để bạn dựa vào.

6. Là "fan" số 1 của bạn

Một người bạn thân luôn luôn là người tôn trọng và ngưỡng mộ bạn.

Họ là người không bao giờ nghi ngờ vẻ đẹp, năng lực, nguyên tắc làm việc và những ưu điểm của bạn cho dù có lúc bạn không mấy tự tin về bản thân.

7. Sở thích song hành

Những người bạn thân thường hay có những sở thích giống nhau. Bên cạnh đó, họ cũng có những điểm khác biệt như cùng thích dậy sớm thể dục buổi sáng, cùng thích một cuốn truyện hay,... tuy nhiên, sự khác nhau ấy có thể chấp nhận được khi hai người là bạn thân.

Chương III

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG TÌNH YÊU

I- KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG TÌNH YÊU

1. Giãi bày điều thầm kín

Nếu việc tiết lộ sự thật về bản thân dễ khiến bạn thấy bị tổn thương, rất có thể bạn đang lẩn trốn trong mối quan hệ của chính mình. Khi ấy, bạn bị mắc kẹt bởi ý nghĩ tự bày tỏ mọi thứ về mình với nửa kia sẽ khiến bạn sợ hãi, xấu hổ. Tuy nhiên, bạn nên biết rằng việc bày tỏ một cách chân thành những điều bí mật liên quan đến mình với người yêu hay bạn đời - người xứng đáng biết được điều đó sẽ khiến mối quan hệ giữa hai người trở nên gần gũi hơn. Cũng có thể đến một lúc nào đó họ tự khám phá ra các bí mật của bạn, nhưng tốt nhất là bạn nên chủ động bày tỏ một cách thoải mái nhất.

Tất nhiên, việc chia sẻ những điều thầm kín với người khác không phải dễ dàng. Bạn có thể

tiết lộ dần dần, bắt đầu bằng những bí mật mà bạn nghĩ là dễ chia sẻ nhất. Khi bạn cảm thấy thoải mái hơn, bạn sẽ tự tiết lộ được những suy nghĩ, cảm xúc, ước muốn thầm kín trong lòng và cả những sự thật mà bạn chôn giấu trong quá khứ. Chừng nào bạn không còn điều gì giấu giếm người ấy, chừng đó mối quan hệ của bạn mới thực sự dễ dàng.

2. Lắng nghe

Để trở thành một người biết lắng nghe, bạn cần đến rất nhiều kỹ năng kèm theo như: so sánh, đánh giá, chọn lọc, hiểu được suy nghĩ của người khác... Khi đã thành thạo tất cả những điều này, bạn sẽ biết lắng nghe đối tác - người mà bạn giao tiếp nhiều nhất - một cách hiệu quả. Nói khác đi, việc lắng nghe không dừng lại ở việc tiếp thu những gì người khác nói mà còn là hiểu, nhận thức đúng đắn về điều người ấy muốn truyền đạt với bạn.

Chỉ khi trở thành người lắng nghe tốt, bạn mới có thể đoán biết được suy nghĩ, cảm xúc của người yêu hay bạn đời qua từng lời nói. Cùng với đó, bạn sẽ biết chia sẻ, đồng cảm, động viên, khuyến khích... hay làm họ cười. Làm được điều này nghĩa là bạn đang có một mối quan hệ thực sự ý nghĩa.

3. Biểu lộ tình cảm

Thể hiện tình cảm của bản thân cho người ấy biết là kỹ năng khó khăn hơn cả việc làm chủ tình cảm của mình. Điều quan trọng là việc thể hiện tình cảm cá nhân phải mang lại một hệ quả tích cực, đó là bạn được người ấy đáp lại tình cảm đó.

Trước hết, bạn cần xác định những tình cảm của mình xuất phát từ mong muốn thực sự của bản thân, bạn không dự tính trước, cũng không thể hiện tình cảm vì người khác... Chẳng hạn khi xem phim, bạn muốn nắm tay người ấy, bạn phải thể hiện cho chàng thấy mong muốn được gần gũi, được cảm nhận sự ấm áp từ bàn tay chàng chứ không đơn thuần là hai bàn tay siết chặt. Muốn vậy, hãy thể hiện tình cảm và mong muốn của bạn kèm theo cái nhìn sâu vào mắt chàng. Khi ấy, chàng sẽ cảm nhận được bạn muốn nắm tay chàng vì tình yêu với chàng đang dâng trào, và chắc chắn người yêu bạn sẽ đáp lại mong muốn của bạn.

4. Xác nhận

Trong quá trình các cặp đôi giao tiếp với nhau, "xác nhận" cũng là một kỹ năng quan trọng bạn nên học tập. Xác nhận mình đang lắng nghe và hiểu những gì người ấy nói, xác nhận tình cảm của mình qua những cử chỉ quan tâm, xác nhận

mình nghiêm túc trong mối quan hệ..., tất cả những điều đó sẽ giúp bạn và đối tác có sự trao đổi lành mạnh và kết nối sâu sắc hơn.

Ngoài ra, bạn cũng nên xác nhận cảm xúc, mong muốn, nguyện vọng, niềm tin, hành động, quan điểm cá nhân... và không thể thiếu việc xác nhận những gì khiến bạn đau khổ. Thông qua những sự xác nhận này, người ấy sẽ hiểu bạn hơn.

5. Đồng cảm

Sự đồng cảm là kỹ năng đặc biệt quan trọng để xây dựng một mối quan hệ sâu sắc và lâu dài. Chìa khóa để trở thành người biết đồng cảm là học cách kết nối với những kinh nghiệm sống của người khác. Bạn sẽ không thể hiểu được những nỗ lực của người ấy khi từng trải qua nỗi đau chia tay nhưng bạn sẽ là người biết đồng cảm nếu đặt mình trong cảnh ngộ tương tự. Có những trường hợp tuy không hoàn toàn giống nhau song nếu đặt mình vào hoàn cảnh đó, bạn sẽ biết người ấy đã hành động sai hay đúng.

Sự đồng cảm không nhất thiết lúc nào cũng phải đồng tình. Bạn có thể đưa ra lời động viên vì đã hành động đúng hoặc khuyên họ nên suy nghĩ tích cực hơn khi cho rằng họ đã hành động sai... Trong cả hai trường hợp, bạn đều làm được việc cần thiết mà mọi cặp đôi yêu nhau đều cần, đó là sự đồng cảm.

6. Xin lỗi

Xin lỗi dường như là điều hết sức đơn giản này nhưng không phải ai cũng làm được. Có những người không bao giờ biết phải xin lỗi như thế nào. Một lời xin lỗi không chỉ đủ sức mạnh để xoa dịu những nỗi đau mà nó còn làm cho người bạn đời cảm nhận bạn hiểu thấu đáo cảm xúc trong họ. Khi nhận lời xin lỗi từ bạn, người ấy sẽ hiểu rằng bạn đã ý thức được lời nói, hành động của mình làm tổn thương họ.

Thêm vào đó, cách nói lời xin lỗi cũng là cả một nghệ thuật. "Em xin lỗi" khác hẳn với "Em xin lỗi vì đã làm anh buồn". Một bên là xin lỗi cho có, thiếu thành khẩn, một bên là lời xin lỗi rất chân thành, xin lỗi vì biết mình đã sai lầm.

Một lời xin lỗi đúng đắn sẽ giúp bạn xây dựng niềm tin và tăng cường sự kết nối với đối tác suốt hành trình dài mối quan hệ của mình.

II- DẤU HIỆU NHẬN BIẾT NGƯỜI ẤY ĐANG YÊU BẠN

Khi yêu, bạn luôn mong rằng tình cảm mà bạn nhận được là duy nhất và sâu sắc. Bạn đang tự hỏi rằng liệu đối tác có thực sự yêu bạn không?

1. Đau khổ khi bạn có hành động gây tổn thương đến mối quan hệ của hai người

Trong tình yêu, khi một người nào đó thực sự yêu bạn, họ sẽ dành toàn bộ tình cảm, cảm xúc cũng như tâm huyết của mình để vun đắp cho mối quan hệ đó. Bởi vậy, nếu bạn cảm thấy rằng chàng trai/cô gái của mình vô cùng đau khổ khi bạn làm một việc gì đó khiến họ tổn thương thì đó chính là dấu hiệu chứng tỏ họ đã đặt tất cả tình cảm của mình cho mối quan hệ với bạn.

2. Được chia sẻ với bạn là tăng gấp đôi niềm vui

Khi con người tìm được tình yêu đích thực, họ sẽ thấy hạnh phúc hơn rất nhiều mỗi khi được ở bên người yêu của mình, được chia sẻ những vui buồn khiến họ như được nhân đôi niềm hạnh phúc. Do đó, nếu người yêu của bạn dành tất cả tình yêu của họ cho bạn, họ sẽ dành tất cả mọi thứ tốt đẹp nhất cho bạn để bạn luôn mỉm cười hạnh phúc và sống đúng với cá tính của bạn.

3. Yêu mọi thứ thuộc về bạn

Thông thường khi yêu một ai đó, bạn cũng yêu tất cả những gì thuộc về con người họ. Bạn sẽ không có sự rạch ròi phân định tốt - xấu; sở thích - sở ghét... trong con người người đó. Ví dụ: các chàng trai có xu hướng thích những bộ phim hành

động và cảm thấy, ghét những bộ phim lãng mạn, tình cảm sướt mướt. Nhưng khi họ thực sự yêu bạn, họ sẽ không để bạn phải xem loại phim mà họ vốn rất ghét một mình, bởi họ sẽ chấp nhận mọi điều trong con người bạn, kể cả hợp và không hợp với họ.

4. Cho rằng bạn là người hoàn hảo nhất

Khi bản thân bạn cảm thấy một ai đó là người hoàn hảo, không có nhược điểm, khiếm khuyết gì, người đó giống như là bước ra từ giấc mơ của bạn thì chắc chắn bạn đã có tình cảm sâu đậm với người đó. Cũng tương tự như vậy, trong mắt người yêu của bạn, bạn luôn được tôn vinh trước mặt mọi người, luôn là người tuyệt vời, hoàn hảo nhất. Đó là dấu hiệu họ đã lựa chọn bạn để gửi gắm và dành trọn tình yêu của mình.

5. Sợ mất bạn

Khi bạn yêu một người nào đó, nỗi sợ hãi nhất đối với bạn là để tuột tình yêu đó khỏi vòng tay mình. Và đối với các chàng trai cũng vậy, nếu họ thật lòng yêu bạn, họ sẽ làm mọi cách để bạn không rời bỏ họ mà đi. Do đó, khi có một anh chàng sợ làm điều gì đó khiến bạn tổn thương hoặc có hành động gây nguy hiểm cho mối quan hệ của mình với bạn, thì chắc chắn anh ấy yêu thương bạn thật lòng.

6. Sẵn sàng từ bỏ thói quen xấu vì bạn

Người yêu bạn có thể là một người đàn ông hút thuốc nhiều hoặc bị mọi người đánh giá là có nhiều tật xấu..., nhưng nếu anh ấy dám từ bỏ tất cả những thuộc tính xấu của mình chỉ để trở thành một người đàn ông tốt hơn, hoàn hảo hơn trong mắt bạn thì bạn nên xem xét bởi bạn đang là một trong những phụ nữ may mắn nhất vì có người đàn ông thực lòng yêu mình.

7. Lên kế hoạch tương lai cho hai bạn

Trong trường hợp chàng trai bắt đầu nói về kế hoạch tổ chức đám cưới của hai bạn, anh ấy vẽ ra cuộc sống gia đình trong tương lai với bạn, anh ấy nghĩ ra những cái tên ngộ nghĩnh cho những đứa con mà anh ấy và bạn sẽ có trong tương lai..., nếu tất cả những điều đó đang nằm trong kế hoạch của anh ấy và là mục tiêu để anh ấy hướng tới và mong muốn đạt được trong năm nay thì bạn đã trở thành người phụ nữ hạnh phúc và may mắn vì có anh ấy bên cạnh.

8. Luôn nghĩ đến bạn

Khi người ấy thật lòng yêu bạn, họ sẽ ngay lập tức nghĩ đến và gọi điện cho bạn khi thức dậy vào buổi sáng chỉ để hỏi xem bạn ngủ có ngon không, hay gửi đến bạn lời chúc ngủ ngon vào buổi tối.

9. Dành nhiều thời gian để ở bên bạn

Khi yêu bạn thực lòng, người yêu bạn sẽ bằng mọi cách "lôi kéo" để có thể ở bên bạn nhiều hơn, sẽ cố gắng hết sức để dành nhiều thời gian hơn cho bạn và để bạn tin tưởng chắc chắn rằng họ yêu bạn.

10. Gạt bỏ cái tôi của mình vì bạn

Tất cả mọi người đều có cái tôi riêng trong tình yêu. Nhưng khi chúng ta yêu một người nào đó thực sự, chúng ta sẽ không quan tâm để ý đến cái tôi - bản ngã là niềm tự hào vốn có trong mỗi cá nhân và lúc này điều mà bạn cảm thấy hạnh phúc là làm cho người khác hạnh phúc. Nếu người đó làm những điều tương tự như vậy cho bạn, điều đó chứng tỏ họ yêu bạn bằng sự trưởng thành và dành cho bạn rất nhiều tình cảm.

11. Yêu quý gia đình, bạn bè của bạn

Bạn có thể chắc chắn khẳng định rằng chàng trai/cô gái hiện tại của mình yêu bạn thực sự nếu họ dành cho gia đình bạn tình cảm chân thành, yêu quý. Họ sẽ tỏ ra rất hạnh phúc và vui vẻ khi được làm điều gì đó cho gia đình bạn hoặc rất phấn khởi mỗi lần gặp gỡ gia đình và bạn bè của bạn. Điều đó không chỉ cho bạn thấy tình yêu mà cả sự tôn trọng của họ dành cho bạn.

III- NHỮNG BÍ QUYẾT CHO BUỔI HẸN HÒ ĐẦU TIÊN THÀNH CÔNG

Các cuộc hẹn đóng một vai trò đặc biệt trong quá trình tư vấn. Đó là nơi chúng ta được trải nghiệm và thực hành. Nếu như việc gặp gỡ, trao đổi với một chuyên gia tư vấn sẽ đem đến cho bạn những kiến thức về lý thuyết, thì việc hẹn hò sẽ là nơi đem lại cơ hội để trải nghiệm và tìm được người thực sự phù hợp với bạn.

Các chuyên gia trong lĩnh vực tư vấn hẹn hò đem đến cho khách hàng những thông tin phản hồi thực sự hữu ích cho họ sau mỗi cuộc hẹn. Tuy nhiên, những lời khuyên trước mỗi một cuộc hẹn cũng rất cần được lưu ý.

Nếu bạn đang rất cần một kế hoạch hẹn hò thành công cho mình thì 11 bí quyết hẹn hò dưới đây sẽ giúp bạn có một buổi hẹn thành công và thú vị hơn bao giờ hết.

1. Chọn địa điểm lý tưởng

Lựa chọn một không gian yên tĩnh, thuận tiện cho cả hai bạn. Tránh gặp mặt tại nhà của bạn và các khu vực ồn ào như quán bar, cà phê nhạc sống. Hãy chọn một nơi hai bạn có thể dễ dàng trò chuyện và lắng nghe được tất cả những chia sẻ từ hai phía.

2. Tập trung vào đối phương

Tránh sự làm phiền, quấy rầy từ xung quanh trong cuộc hẹn. Bạn nên tập trung vào cuộc trò chuyện và lắng nghe những điều người ấy chia sẻ. Một chút tò mò và bắt theo câu chuyện của người ấy sẽ thực sự có ích nếu bạn có một chút căng thẳng và hơi ít nói.

3. Tạo sự cân bằng cho cuộc nói chuyện

Không nên độc thoại hoặc nói quá nhiều về bản thân trong lần hẹn đầu tiên. Có thể bạn nghĩ đó là cách bạn thể hiện mình với người ấy, tuy nhiên, nếu nói quá nhiều sẽ khiến đối phương cảm thấy mất hứng thú về bạn và cho rằng bạn là người "chủ nghĩa cá nhân". Hãy tạo sự cân bằng cho cuộc nói chuyện và để đối phương thấy rằng bạn cũng đang tò mò về họ.

4. Hãy là người chủ động "tán tỉnh"

Tán tỉnh là một cách tuyệt vời để thể hiện sự quan tâm của bạn tới người ấy. Giao tiếp bằng ánh mắt, nụ cười và tạo sự tương tác từ hai phía. Hãy an tâm, sự tích cực và cởi mở của bạn sẽ gây sự chú ý đến đối phương.

5. Tập trung vào hiện tại

Tránh nói về những câu chuyện kinh dị hoặc những gì đã xảy ra trong quá khứ của bạn. Thay

vì đó, tập trung vào những mối quan tâm hoặc điểm chung của hai người. Tìm ra những điều mới mẻ ở đối phương và khám phá ra những điều bạn quan tâm về người ấy.

6. Hãy trở nên lạc quan

Tất cả mọi người đều bị thu hút bởi một người có tâm trạng vui vẻ, tích cực. Bỏ lại tất cả những lo lắng và mệt mỏi của bạn ở nhà trước khi bạn đến buổi hẹn. Hẹn hò là một dịp để bạn tận hưởng sự thoải mái giữa những ngày bận rộn với công việc. Hãy để đối phương và chính bạn có một thời gian nghỉ ngơi trọn vẹn. Càng lạc quan và tích cực, bạn càng trở nên hấp dẫn trong mắt đối phương.

7. Nói không với tình dục trong lần hẹn hò đầu tiên

Cho đối phương biết bạn đang quan tâm đến họ bằng cách "tán tỉnh", nhưng giữ gìn ranh giới và để lại một chút "bí ẩn" cho lần hẹn thứ hai. Bạn nên nói không với tình dục trong ngày hẹn đầu tiên. Hãy cho bản thân bạn thời gian để cân bằng sự thu hút về vẻ ngoài với những yếu tố quan trọng khác như những giá trị của bản thân cũng như khám phá những điểm tương đồng về sở thích. Hãy để buổi hẹn có ý nghĩa nhiều hơn là một cuộc gặp gỡ chỉ vì tình dục.

8. Đừng vội vàng và hãy cho bản thân thời gian

Hãy dành cho bản thân một khoảng thời gian đủ để khám phá và tìm hiểu cảm nhận của bạn về đối phương cũng như tìm hiểu cảm nhận của họ về bạn. Bạn không thể vội vàng trong một mối quan hệ hoặc để nó đi nhanh hơn so với nhịp độ mà cả hai bạn cảm thấy thoải mái. Hãy dành thời gian để suy nghĩ và tận hưởng khoảnh khắc này.

9. Học cách nhận biết tình cảm của đối phương

Thử và học cách đọc ngôn ngữ cơ thể của đối phương trong buổi hẹn. Tìm hiểu những gì đối phương muốn truyền đạt với bạn thông qua lời nói cũng như ngôn ngữ không lời của họ. Hãy trung thực với chính mình. Nếu bạn cảm nhận rằng sự quan tâm của bạn không được đáp lại, đừng gượng ép. Nếu đối phương không phải là người phù hợp với bạn, hãy dành năng lượng cho những người thực sự phù hợp. Và nếu đối phương không thu hút sự quan tâm của bạn, đừng trở nên thô lỗ với họ và cũng đừng để họ hiểu nhầm về tình cảm của bạn.

10. Lên kế hoạch cho các cuộc hẹn tiếp theo

Nếu bạn đang quan tâm đến việc muốn gặp lại người ấy đừng chờ đợi. Hãy gọi cho họ, sắp xếp

các cuộc hẹn tiếp theo hoặc bạn nên gọi lại cho họ nếu họ gọi cho bạn trước. Đừng để họ phải đoán suy nghĩ của bạn. Hãy trung thực và chia sẻ. Không có gì bất lịch sự hơn là việc không đáp trả lại một cuộc điện thoại.

11. Cần có sự cố gắng

Hẹn hò có thể cần "luyện tập", học hỏi từ mỗi cuộc hẹn và đừng nản lòng. Nếu bạn tạo cho mình nhiều trải nghiệm, bạn sẽ có cơ hội gặp gỡ nhiều người. Khi thời khắc đến, bạn sẽ tìm thấy người coi bạn thật đặc biệt. Hãy nhớ những phẩm chất tốt của bạn và dẫn dắt các cuộc hẹn bằng chính những phẩm chất bạn cảm thấy tự tin nhất. Nếu bạn cảm nhận và tin tưởng vào những phẩm chất đó, bạn sẽ tỏa sáng.

Hẹn hò có thể hơi phức tạp một chút với bạn, nhưng với những bí quyết trên, bạn đang trên đường đi tới những buổi hẹn hò tuyệt vời và thành công.

IV- TUYỆT CHIÊU KIỂM SOÁT TÌNH YÊU

Khi đã yêu rồi, người ta sẽ muốn hy sinh và làm tất cả những điều tốt nhất cho người mình yêu nhưng với điều kiện trên cơ sở tự nguyện. Chẳng ai muốn có người ấy của mình suốt ngày bắt mình phải làm thế này, không được làm thế

kia. Dưới đây là một số cách kiểm soát tình yêu có thể giúp bạn giữ được tình yêu đẹp.

1. Yêu bản thân mình trước tiên

Trong một số trường hợp, sự ích kỷ đôi khi lại rất tốt. Nếu bạn đặt bản thân mình lên trước tiên trong một mối quan hệ tình cảm sẽ cảm thấy mình có trách nhiệm hơn. Điều này không có nghĩa là bạn không quan tâm đến tình cảm và cảm xúc của người khác. Tất cả những gì cần thiết là bạn biết được những điều làm cho mình hạnh phúc và dành nhiều thời gian cho chính mình. Chỉ khi đang hạnh phúc, bạn mới có thể đem lại niềm vui cho người khác.

2. Bày tỏ cảm xúc với đối tác

Bạn sẽ không thể kiểm soát mọi thứ trong mối quan hệ của mình trừ khi cho đối tác biết cảm xúc của mình. Nếu có bất cứ điều gì làm bạn phiền lòng, hãy can đảm nói ra cho họ biết. Bằng lời nói của mình, hãy bảo vệ và lấy lại công bằng cho bản thân. Nếu cố gắng trì hoãn hay chịu đựng tất cả mọi thứ thì thật sai lầm và khiến mối quan hệ của bạn sẽ càng trở nên tồi tệ. Vì thế, hãy cố gắng thảo luận khi có vấn đề gì đó phát sinh.

3. Đừng để đối tác đặt bạn trong sự so sánh

Nếu bạn cảm thấy mình đang bị người yêu đặt trong sự so sánh với những người khác, thì

hãy làm một điều gì đó để thay đổi tình trạng này. Bạn có thể tạm thời dừng mối quan hệ và cắt liên lạc trong một tuần. Điều này sẽ làm cho đối tác nhận ra tầm quan trọng của bạn. Đồng thời, bạn cũng cho họ biết rằng hạnh phúc của bạn không chỉ phụ thuộc vào họ.

4. Biết mình cần được ưu tiên những gì

Khi mối quan hệ trở nên tồi tệ, thông thường để cứu vãn nó, bạn sẽ quên mất mình là ai. Bạn sẽ đánh mất cá tính của mình và bắt đầu thay đổi bản thân để phù hợp với những điều khoản được đặt ra ở mối quan hệ đó. Để ngăn chặn điều này, bạn cần phải biết những gì được ưu tiên trong cuộc sống, đó là những gì mà bạn muốn. Nếu cảm thấy mối quan hệ hiện tại không đáp ứng những nhu cầu và mong muốn của bạn thì hãy làm điều gì đó để thay đổi.

5. Độc lập trong cuộc sống

Đây là điều rất quan trọng để bạn có thể chăm sóc bản thân nếu muốn kiểm soát mối quan hệ của mình. Nếu phụ thuộc vào đối tác trong vấn đề tài chính hoặc cảm xúc, chắc chắn bạn sẽ phải làm tất cả mọi thứ theo ý họ. Chỉ khi bạn độc lập trong cuộc sống mới có thể kiểm soát được các mối quan hệ của mình. Vì thế, hãy tin vào chính mình.

6. Tuân thủ những quy tắc trong phòng ngủ

Đây là cách tuyệt vời để bảo đảm rằng đối tác sẽ làm những việc theo cách của bạn, và chắc chắn rằng bạn biết làm thế nào cho mối quan hệ của hai người trở nên tốt hơn trong phòng ngủ. Nếu bạn có thể đặt ra những quy tắc trong phòng ngủ như vậy, bạn có thể dễ dàng "thống trị" cách suy nghĩ và hành động của họ.

V- NĂM DẤU HIỆU TÌNH YÊU BẮT ĐẦU RẠN NỨT

Có năm dấu hiệu phổ biến nhất mang tính chất "chỉ điểm" về một cuộc tình đang trên bờ vực tan vỡ. Việc nghiêm túc suy xét về những dấu hiệu này có thể giúp bạn khắc phục tình trạng tồi tệ hiện tại và duy trì hạnh phúc của mình.

1. Hai bạn không còn nói chuyện với nhau như những người đang yêu

Sự thay đổi này diễn ra suốt một quá trình, bắt đầu bằng việc một trong hai người thay đổi lối giao tiếp, giọng nói, ngữ điệu, từ khách sáo, thẳng thắn, cộc cằn, đến thô tục. Khi một cặp tình nhân hay vợ chồng không nói chuyện lịch sự với nhau, có thể họ đang không hài lòng hoặc tức giận với đối phương.

2. Một trong hai người không mặn mà "chuyện chăn gối"

Sự thân mật thể xác giữa hai cá nhân là một trong những đặc điểm chính yếu để phân biệt sự khác nhau giữa tình yêu và tình bạn.

Khi một cặp vợ chồng lảng tránh dần chuyện chăn gối, tức là họ nhanh chóng chuyển sang trạng thái giống như hai người bạn cùng phòng. Điều này có thể xuất phát từ nhiều lý do, song dù thế nào đi nữa nó cũng ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng cuộc sống gia đình của bạn. Đến nỗi người ta có thể khẳng định: "Việc chăn gối là thước đo chính xác cho sức khỏe của mối quan hệ vợ chồng".

3. Có sự giấu giếm nhau

Sự chân thật là đòi hỏi cao nhất của một mối quan hệ thân thiết. Khi một trong hai người bắt đầu giấu giếm nhau, dù là vấn đề nhỏ hay lớn, nó đã tạo một rào cản vô hình khiến bạn không thể thân mật với nhau một cách chân thành. Tình cảm hai người sẽ có vấn đề khi một trong hai người hoặc cả hai người bớt trung thực với nhau. Đó có thể là việc giấu giếm nhau về nỗi sợ nợ nần, phá sản, tiêu xài phung phí..., những dấu hiệu này chứng tỏ mối quan hệ của bạn đang đi chệch đường ray.

4. Không còn những cử chỉ đụng chạm

Mỗi cặp vợ chồng thường thống nhất "ngầm" với nhau về mức độ thân mật ở nơi công cộng, bao gồm cả những cử chỉ động chạm về thể xác. Nếu một cặp vợ chồng suốt cả ngày không có những cử chỉ đụng chạm khi đi qua nhau thì chắc chắn đó là dấu hiệu cho thấy họ không còn thân thiết với nhau.

Sự đụng chạm thể xác thông thường là thói quen tốt của những cặp đôi hạnh phúc. Nó cho thấy sự lãng mạn và thân mật. Khi hai người không còn cử chỉ đó, tức là sợi dây nối kết giữa họ không còn tồn tại.

5. Bạn xếp mối quan hệ vợ chồng đứng sau gia đình, con cái

Nhiều cặp vợ chồng sau khi có con thường dành tình cảm cho con cái nhiều hơn người bạn đời của mình. Đó là một sai lầm nghiêm trọng. Thực tế, tình cảm nảy sinh và duy trì nhờ sự quan tâm, chăm sóc lẫn nhau, nếu tất cả sự quan tâm bạn dành cho dành cho con cái, thì mối quan hệ vợ chồng sẽ trở nên khô héo đi. Có thể cuộc hôn nhân của bạn không tan vỡ, nhưng nó sẽ trong tình trạng nguội lạnh tình cảm. Khi ấy, bạn cảm thấy rằng mình lo cho gia đình vì con cái chứ không phải vì tình yêu với vợ (hoặc chồng), cuộc sống sẽ trở nên ngột ngạt hơn.

Những đứa trẻ sẽ hạnh phúc và khỏe mạnh nếu được sống trong tình cảm ấm áp và tình yêu giữa cha mẹ. Vì thế, điều quan trọng và đơn giản nhất bạn cần làm cho con là chăm sóc cho mối quan hệ vợ chồng mình thật tốt. Hãy nhớ rằng khi một trong hai người tập trung quá nhiều vào con cái sẽ vô tình tạo nên chiếc mặt nạ khiến bạn không còn nhận ra sự hiện diện của người bạn đời. Nếu không được khắc phục, cả hai dễ chán nhau và khi ấy hạnh phúc gia đình của bạn sẽ bị đe dọa.

VI- CHIA TAY ĐÚNG CÁCH ĐỂ TRÁNH CÚ SỐC THẤT TÌNH

Bạn phát hiện ra tính xấu không thể cải tạo được của người yêu và khiến bạn mệt mỏi. Lựa chọn tốt nhất cho bạn lúc này là chia tay. Nhưng nói lời chia tay như thế nào để người ấy chấp nhận và không quá tổn thương?

Hiện nay các bạn trẻ có nhiều cách chia tay thật sai lầm, như: viết e-mail, viết thư tay, gửi tin nhắn qua điện thoại, viết status lên mạng xã hội, tự làm xấu mình để người kia chán, thậm chí nhờ người thứ ba, nhờ một nhóm bạn thông báo cho người ấy biết hay không nói gì cả, mất tích một thời gian để tự họ phải biết... Để có thể

yêu nhau, cả hai đã tốn rất nhiều công sức tán tỉnh và nuôi dưỡng tình yêu, đã phải trải qua nhiều thử thách. Vì thế, nếu bạn viết lời chia tay qua tin nhắn, thư điện tử, kể cả viết thư tay (có vẻ rất lãng mạn và cổ điển)... sẽ khiến cho người ta có cảm giác uất ức vì họ không được thể hiện quan điểm. Điều đó cũng thể hiện bạn không tôn trọng đối phương.

Rất nhiều nam giới cũng thừa nhận khi người yêu nói chia tay, họ vẫn nghĩ là người yêu thử lòng mình và tìm cách níu kéo. Trong các mối quan hệ tình cảm của đàn ông, 50% là tình thân (dành cho người thân, gia đình, bạn hữu), 40% là tình yêu và 10% là các mối quan hệ khác. Tình yêu không phải là lẽ sống của họ nên nếu được bạn gái tôn trọng khi nói lời chia tay, các chàng trai cũng dễ dàng vượt qua nỗi đau thất tình, và cũng ít hận thù.

Nhưng phụ nữ thường sống chết vì tình, yêu "quên cả đường đi lối về", coi người yêu là lẽ sống của mình nên khi chia tay họ sẽ dễ rơi vào cảm giác trầm uất hơn. Khi đón nhận lời chia tay, phụ nữ ngay lập tức đã nhận diện đúng sự việc "Anh ấy không còn yêu mình nữa" nhưng vẫn khóc lóc, năn nỉ, níu kéo, sau đó thì mặc cảm tự ti: "Mình không còn dám yêu ai nữa", rồi "tự dằn vặt", mình đã sai sót gì, đã không đáp ứng được gì cho người

ấy, rồi hành hạ bản thân, nhịn ăn, nghỉ học, khóa cửa khóc trong phòng... Vì thế nếu được chia tay trong tôn trọng, cô ấy sẽ bớt đau khổ hơn.

Để hạn chế tối đa sự tổn thương của người ta từng yêu, để việc chia tay có thể thành công, bạn nên chọn cách gặp mặt trực tiếp để nói lời chia tay, và phải nêu rõ lý do chia tay một cách thẳng thắn, đó là hết tình cảm với nhau. Quan trọng nhất, bạn chỉ nên nói lời chia tay khi đã suy nghĩ kỹ và xác định rõ ràng mình không còn tình cảm với người ấy, chứ đừng vì một phút giận dỗi nói chia tay xong rồi hối tiếc, hay vài ngày lại mang chữ "chia tay" ra dọa thì lời chia tay ấy chẳng bao giờ có trọng lượng.

Khi nói lời chia tay, bạn có thể khơi gợi một số kỷ niệm tốt đẹp giữa hai người, đồng thời cũng đưa ra được những mâu thuẫn rạn nứt giữa hai người, để có thể đi đến câu "Em (anh) không còn yêu anh (em) nữa". Tuyệt đối không xúc phạm đối phương, không kể lể thói hư tật xấu của họ, không so sánh họ với người khác, và đặc biệt không được nhắc đến nhân vật thứ ba (dù đó có thể là nguyên nhân khiến bạn muốn chia tay).

Bạn cũng nên chọn thời gian và địa điểm hợp lý cho cuộc chia tay. Hãy nói lời chia tay khi cuộc sống của đối phương hoàn toàn bình ổn, không sóng gió và cũng không gặp phải cú sốc tinh thần

nào. Đừng chọn thời điểm người ta đang có một chuyện buồn khác: trượt đại học, bị đuổi việc, chuyện buồn gia đình... Lúc này bản thân tinh thần của người đó không ổn định, thêm lời chia tay tạo thành vết thương lớn trong tâm hồn, thậm chí họ có thể hận và trả thù bạn.

Về địa điểm, bạn cũng đừng chọn chỗ vắng vẻ để hẹn hò lần cuối, có thể gây nguy hiểm cho bạn; đừng chọn chỗ quá ồn ào khiến trọng lượng của lời nói bị giảm, nghe không được tập trung, cảm giác không nghiêm túc. Càng không nên chọn nơi thề non hẹn biển khiến người ta càng đau đớn. Nên chọn nơi trung gian giữa tất cả: không vắng quá cũng không ồn quá để nếu có vấn đề gì xảy ra còn có người cứu bạn.

Sau khi nói lời chia tay, hãy biết bỏ đi đúng lúc. Không can thiệp đến cuộc sống riêng tư của đối phương khi đã nói lời chia tay.

Rõ ràng, ai cũng đau khổ khi thất tình nhưng nếu bị chia tay, chúng ta nên chấp nhận sự thật. Hãy suy nghĩ đơn giản về vấn đề, không cố bới móc tìm lý do tại sao tan vỡ rồi dằn vặt mình thêm. Bạn nên hiểu rằng, chia tay không có nghĩa là kết thúc mọi thứ. Cuộc sống còn nhiều điều tốt đẹp hơn để làm chứ không chỉ sống vì mỗi tình yêu. Chia tay đôi khi lại là cơ hội tốt cho cả hai đi đến những vấn đề tốt hơn. Qua thời gian, nỗi đau

thất tình rồi cũng nguôi ngoai. Và hãy nhớ, khi một cánh cửa đóng lại, sẽ có một cánh cửa khác mở ra cho bạn.

VII- CÁCH ỨNG XỬ THÔNG MINH KHI CHIA TAY NGƯỜI YÊU

1. Không hỏi lý do vì sao

Khi đột ngột bị người mình thương yêu nhất nói lời chia tay, hẳn các bạn nữ sẽ vô cùng bất ngờ và thắc mắc với hàng trăm câu hỏi "Tại sao?" như: Tại sao đang yên đang lành lại chia tay? Tại sao lại nỡ đối xử với mình như thế? Tại sao nhanh quên những kỷ niệm giữa hai người? Tại sao lại vô tình, nhẫn tâm đến vậy?... Và bằng mọi cách bạn phải cho chàng biết những thắc mắc của mình, với hy vọng níu kéo lại tình cảm. Có thể là hẹn gặp, có thể là khủng bố tin nhắn, điện thoại. Đó là điều sai lầm, vì một khi người đó đã quyết định chia tay có nghĩa là họ đã có vô vàn lý do. Và lý do chính là họ không còn quan tâm hay yêu bạn nữa nên chớ làm phiền họ, nếu không bạn chỉ càng làm mất đi những thiện cảm tốt đẹp trong họ mà thôi.

Hãy nhớ: khi yêu có thể không cần lý do, nhưng khi chia tay thì có hàng vạn lý do. Việc hỏi quá nhiều có thể còn làm bạn đau đớn hơn khi

nhận được những lý do phũ phàng mà người mình từng yêu nói ra. Vì thế, thay vì không ngừng chất vấn chàng, bạn hãy thông minh hơn, giữ im lặng cho đến khi bản thân bình tĩnh nhất để nhìn nhận đúng sự việc.

2. Không tìm cách níu kéo

Khi chàng chia tay, bạn vẫn không tin đó là sự thật và tìm cách níu kéo. Bạn vẫn thể hiện sự quan tâm, thương yêu đối với chàng hay khóc lóc, năn nỉ, van xin với hy vọng chàng sẽ thay đổi ý kiến. Nhưng bạn không biết rằng, mình càng làm như vậy chỉ càng khiến chàng cảm thấy mệt mỏi. Từ đó, chàng sẽ càng coi thường bạn. Vì thế, thay vì khóc lóc, tự làm khổ mình, hãy tìm một lối thoát cho tâm hồn bạn thanh thản hơn. Đi mua sắm, đi ăn uống... với bạn bè sẽ khiến bạn dễ thở hơn là chỉ chăm chăm suy nghĩ cách níu kéo chàng. Hãy nhớ, người yêu chỉ là một phần cuộc sống chứ không phải là toàn bộ cuộc sống của bạn.

3. Không tìm cách quấy rối cuộc sống của nhau

Có những cô gái khi bị người yêu chia tay thì tìm đủ mọi cách gây ảnh hưởng đến cuộc sống của anh ta. Cô gái ấy thậm chí gửi cả thư, những món quà tặng đến tận nhà với hy vọng

anh ta sẽ thấy tình cảm của cô mà quay lại. Tuy nhiên đôi khi họ sẽ không nhận được sự đền đáp theo ý muốn. Vậy thì thay vì hành động như cô gái ấy, bạn hãy biến mình thành một cô nàng thông minh hơn. Khi chàng nói lời chia tay, hãy để chàng yên bởi có thể, đó chỉ là một lời nói ra lúc nóng vội. Cũng có thể chàng nói ra để mong bạn cho chàng được yên tĩnh trong vài ngày. Hãy im lặng, ít nhất trong vài ngày đầu tiên, để tự chàng thấy sự trống vắng khi thiếu bạn trong cuộc sống. Và có thể bạn sẽ thay đổi được tình hình theo hướng tốt đẹp hơn.

4. Đừng cố gắng trở thành bạn bè

Từ tình bạn tiến lên tình yêu rất nhanh và dễ dàng, nhưng từ tình yêu trở về tình bạn sẽ rất khó khăn. Vì thế, nếu bạn đang nuôi mộng trở thành bạn bè của người yêu cũ thì hãy suy nghĩ lại. Một khi người yêu quyết định chia tay là họ đã tìm được người khác thích hợp hơn hoặc họ đã thấy những vấn đề trong mối quan hệ mà bạn không nhìn ra. Việc trở thành bạn chẳng khác nào bắt họ tiếp tục dây dưa với người họ đã dứt khoát.

5. Đừng lao vào một mối quan hệ mới nhanh chóng

Bạn nghĩ làm vậy sẽ khiến người cũ tức tối, nhưng thực ra khi họ không còn quan tâm đến

bạn nữa thì hành động đó chỉ càng hạ thấp phẩm giá của bạn. Đồng thời cũng tội nghiệp và thiệt thòi cho người đến sau nếu người ta yêu bạn thật lòng. Đừng đến với họ khi trái tim đang rỉ máu và nhớ thương không ngừng về một người khác. Đừng nên để bản thân mình trở thành một kẻ tội nghiệp trong mắt mọi người.

6. Hãy biết chăm sóc bản thân mình

Có một sự thật rằng, khi chia tay người yêu, đa số các bạn đều u sầu, ảo não mà quên mất việc chăm sóc bản thân mình. Hãy nhớ: "Ai cũng có thể làm mình đau, ngoại trừ chính mình". Vậy thì hà cớ gì bạn lại vì một người dưng mà hành hạ bản thân.

VIII- NGHỆ THUẬT VUN TRỒNG TÌNH YÊU

Những cặp vợ chồng hạnh phúc cũng như những người làm vườn tài năng bởi vì họ biết chăm sóc, vun trồng, làm nảy nở và đơm hoa kết trái tình yêu. Sự so sánh này không quá đáng, vì các cặp vợ chồng cùng chịu chung sự lựa chọn mà thiên nhiên áp đặt lên mọi vật: phát triển hoặc lụi tàn đi.

May mắn thay khả năng để thành công trong hôn nhân không phải là thứ nghệ thuật di truyền chỉ dành riêng cho vài cá nhân. Theo bà Selma

Miller, một chuyên gia về hôn nhân - gia đình thì nghệ thuật ấy nằm trong tầm tay của mọi người, với điều kiện là phải biết áp dụng theo vài nguyên tắc căn bản của "nghệ thuật vun trồng... tình yêu". Những nguyên tắc đó là:

1. Hãy tạo ra một mảnh đất màu mỡ cho tình yêu

Phải nuôi dưỡng mảnh đất mà tình yêu đang bắt rễ bằng sự dịu dàng, giống như người làm vườn nuôi dưỡng đất bằng các chất màu mỡ. Nhiều cặp vợ chồng đã quên đi điều ấy. Sự nâng đỡ về tình cảm mà mỗi người có thể đem lại cho người kia là cách tích cực để làm mới tình yêu. Các chuyên gia tâm lý cũng nghĩ rằng các cặp vợ chồng nên giữ gìn lấy thời gian hạnh phúc. Đừng biến cuộc sống của mình thành một chuỗi dài những chuyện vặt vãnh và những nỗi lo âu. Chẳng hạn, tại sao không cùng nhau thực hiện lại tất cả những gì đã từng làm các bạn hài lòng vào thời hứa hôn? Mối quan hệ trong gia đình bạn cũng sẽ bền vững hơn nếu bạn biết ủng hộ những cố gắng và những ý kiến của bạn đời.

2. Hãy tìm cách hiểu rõ hơn bạn đời của mình

Một trong những bí quyết của một người làm vườn giỏi là phải biết rõ cây cỏ mình trồng, phải

biết cây nào mình thêm nước, cây nào thích mặt trời, cây nào thích bóng râm.

Chắc chắn là ít người hiểu hết được bạn đời của mình. Thậm chí nhiều cặp vợ chồng sống nhiều năm dài nhưng chưa chắc đã hiểu rõ nhau. Cách tốt nhất để hai vợ chồng hiểu rõ nhau là đặt ra những câu hỏi dẫn đến thảo luận với nhau.

Nhưng như một chuyên gia về hôn nhân - gia đình đã nói: "Không có những câu trả lời tốt hay xấu. Đừng ép buộc một phản ứng tức thời. Đoạn đối thoại như vậy có thể kéo dài nhiều ngày, nhiều tháng, thậm chí nhiều năm".

3. Bạn hãy thích ứng theo các thay đổi

Những nhà làm vườn giỏi biết thích ứng với các thay đổi của thời tiết. Các cặp vợ chồng cũng cần làm như thế, bởi vì không có điều cốt yếu nào lại không thể thay đổi. Chính vì thế một sự thay đổi, dù có ra sao đi nữa, cũng có thể là một yếu tố mạnh mẽ của sự nảy nở hạnh phúc gia đình.

Đó là trường hợp của một vị giám đốc kinh doanh đã từ bỏ công việc tuy hấp dẫn nhưng nặng nề này để mở một văn phòng kỹ sư cố vấn tại thành phố quê hương bé nhỏ. Người vợ e sợ rằng thu nhập của họ sẽ ít đi và ông chồng sẽ lại hối tiếc về quyết định ấy. Nhưng một năm sau, bà ta nhận ra rằng thay đổi ấy đã đem lại vô vàn lợi ích cho họ: Người chồng bớt căng thẳng hơn vì công

việc, họ còn có nhiều thì giờ hơn để dành cho nhau và cho con gái và như thế, dù ít tiền hơn họ lại sống hạnh phúc hơn.

Theo một chuyên gia về các vấn đề xung đột trong gia đình thì: "Chúng ta thường làm hỏng đi những ước mơ của bạn đời, trong khi quá lo nghĩ về mình hoặc không tin tưởng vào người ấy. Một cuộc hôn nhân không thể thành công nếu như một trong hai người chống lại mong muốn có thay đổi của người kia".

4. Hãy giải quyết nhanh chóng những vấn đề thứ yếu

Khi một cây trồng chứng tỏ những dấu hiệu bệnh thì người làm vườn tốt sẽ can thiệp ngay. Nhưng rất nhiều cặp vợ chồng đã phạm sai lầm khi muốn "lờ" đi những vấn đề lục đục nhỏ nhặt, nên qua thời gian nó đã trở nên rạn nứt lớn không thể hàn gắn. Cách đơn giản nhất để san bằng những cách biệt là phải có ý thức về chúng và có cách giải quyết chúng một cách có lương tri. Hãy chú ý đến những sự phiền lòng nho nhỏ khi chúng chính là những dấu hiệu của một vấn đề rạn nứt trầm trọng mà hai vợ chồng không muốn đề cập. Nhiều trường hợp như thế này thường xảy ra: nhiều bà vợ trách cứ chồng ngồi suốt trước tivi vào mỗi giờ nghỉ, nhưng lại không biết điều gì làm cho họ đau khổ thật sự.

Theo ý kiến của một nhà tâm lý học: “Với việc gợi ra thẳng thắn những vướng mắc, ta có thể gây ra một sự khủng hoảng thoáng qua, nhưng chỉ cần một lời giải thích thật thà cũng đủ giúp cho hai vợ chồng hạn chế đi những khó khăn sẽ đến trong gia đình. Hôn nhân sẽ thêm sức mạnh bởi vì mọi người biết rằng họ có thể san lấp được những khó khăn, vướng mắc”.

5. Hãy để một ít tự do cho bạn đời

Cũng như người làm vườn giỏi không trồng cây quá sát nhau vì e rằng rễ của chúng sẽ “chen lấn” nhau, vợ chồng cũng nên dành cho nhau một chút tự do cá nhân. Muốn giữ lấy “một chút riêng tư” cho mình, đó là bản chất tự nhiên cố hữu của con người. Chính khi được “tự do” đôi lúc thì tính cách của mỗi cá nhân mới có dịp phát triển. Dành cho nhau sự tự do cá nhân không phải là giữ khoảng cách với người kia, mà có thể đơn giản chỉ là dành cho bạn đời của mình một chút thời gian hoặc một nơi nào đó để được nghỉ ngơi.

6. Hãy đề ra những dự tính cho tương lai

“Có gieo thì mới có gặt”. Không trồng cây thì làm sao đòi hưởng quả và có bóng mát. Trong tình yêu cũng vậy. Có những đôi tình nhân mỗi đầu năm lại bàn những chuyện mà họ sẽ làm trong năm tới, và xây dựng những dự tính cho tương lai

để luôn cảm thấy hạnh phúc trong cuộc sống yêu đương của mình.

Đôi lúc nhắc lại chuyện đã qua cũng là cách xây dựng cho tương lai. Những cố vấn về tình yêu, hôn nhân gia đình cho rằng các cặp nên làm một "bảng tổng kết" mỗi năm về cuộc tình của mình với việc đặt ra các câu hỏi như: Liệu chúng ta có thường xuyên đem lại cho nhau sự nâng đỡ về tình cảm đúng mức không? Chúng ta có dễ dàng cùng đồng ý về một quyết định nào đó không? Chúng ta có luôn thổ lộ cho nhau những tình cảm thực sự chưa?...

Chương IV

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG GIA ĐÌNH

I- VĂN HÓA ỨNG XỬ TRONG GIA ĐÌNH

Từ xưa tới nay cha ông ta luôn có những câu ca dao, tục ngữ nói về tình cảm gia đình, về cách ứng xử trong gia đình. Có thể nói văn hóa ứng xử trong gia đình luôn là một đề tài được quan tâm và coi trọng, đặc biệt trong các gia đình Việt. Khi mới sinh ra, con người luôn cần phải gắn bó với tình cảm mẹ cha, ơn sinh thành nuôi dưỡng: "Phụ tử tình thâm", "Xương cha, da mẹ", "Cá chuối đắm đuối vì con", "Công cha như núi Thái Sơn/Nghĩa mẹ như nước trong nguồn chảy ra/Một lòng thờ mẹ, kính cha/ Cho tròn chữ hiếu mới là đạo con". Đã là con thì phải báo hiếu với cha mẹ, từ chữ hiếu mà nâng lên thành đạo làm con. Đạo làm con không chỉ thể hiện ở việc công thành danh toại để cha mẹ tự hào, không chỉ là việc chăm sóc cha mẹ khi về già mà còn là thờ cúng cha mẹ đã khuất. Đó

cũng là xuất phát của việc thờ cúng tổ tiên để bày tỏ tấm lòng ghi ơn "Uống nước nhớ nguồn". Bên cạnh đó, mối quan hệ ứng xử giữa anh chị em ruột trong nhà cũng luôn được đề cao: "Anh em như chân, như tay/Như chim liền cánh, như cây liền cành", "Em thuận, anh hòa là nhà có phúc"... Mối quan hệ máu mủ đó không gì có thể sánh bằng, không gì có thể chia cắt: "Cắt dây bầu dây bí/ Chẳng ai cắt dây chị dây em". Cũng vì lẽ đó, cha ông ta luôn lên án những người không giữ được tình cảm anh chị em hòa thuận trong gia đình.

Có thể nói, ứng xử văn hóa trong gia đình chính là nét đẹp lâu đời, nét đẹp truyền thống của dân tộc Việt Nam: sự hòa thuận, chung thủy, tình nghĩa, lòng yêu thương và hy sinh cho con cái, tôn trọng và hiếu đễ với cha mẹ, anh em. Nhiều gia đình luôn biết cách tạo dựng, giữ gìn những nét văn hóa ứng xử ấy tạo nên nền nếp gia phong. Thời nay, trong gia đình, dù văn hóa ứng xử có thay đổi rất nhiều so với ngày xưa, nhưng những khuôn phép của mỗi gia đình vẫn là điều căn bản. Nhưng guồng quay của xã hội hiện đại dường như đã làm ảnh hưởng phần nào các giá trị tốt đẹp trong văn hóa ứng xử gia đình. Nhiều cha mẹ không lo nghĩ cho con cái mà bỏ bê để tìm hạnh phúc ích kỷ cho bản thân. Nhiều con cái không nghĩ đến tình phụ mẫu mà bất chấp mọi thứ cũng

chỉ vì tiền khiến cha mẹ đau lòng. Một thực tế đáng buồn là sự xuống cấp của những nguyên tắc, chuẩn mực trong gia đình, sự vi phạm cũng như việc chấp nhận những sai lệch chuẩn mực xã hội trong gia phong đang diễn ra một cách dễ dàng và khá phổ biến. Những giá trị đạo đức truyền thống đang bị xói mòn mạnh mẽ. Các nghiên cứu về gia đình đã chỉ ra được những thay đổi các giá trị đạo đức truyền thống, những giá trị vốn được xem là chuẩn mực đạo đức từ trước đến nay. Một phần của nguyên nhân này là do các gia đình chưa thật sự quan tâm đúng mức đến việc giáo dục các giá trị truyền thống cho con em mình. Bên cạnh đó còn là sự gia tăng của những hiện tượng như ly hôn, ngoại tình... Nền tảng đạo đức, chuẩn mực gia đình có nguy cơ bị phá vỡ. Do vậy hàng loạt những vấn đề tiêu cực đã nảy sinh, len lỏi vào từng gia đình và trở thành nỗi bức xúc của toàn xã hội.

Bên cạnh những sự xuống cấp của giá trị sống thì việc mở cửa, hội nhập cũng có nhiều hệ lụy. Văn hóa các nước được truyền tải, du nhập vào Việt Nam một cách ồ ạt cũng làm ảnh hưởng đến giá trị văn hóa gia đình. Chúng ta sẽ còn phải tiếp tục chung sống với những hiện tượng “nhiễu loạn giá trị gia đình” nhưng không có nghĩa là chúng ta sẽ quy phục nó như là những kẻ bị động. Cần phải dựa trên những chuẩn mực cao nhất về tính

nhân đạo trong việc định hướng sự phát triển của gia đình và các mối quan hệ gia đình. Chỉ như vậy chúng ta mới có thể phát huy được vị trí và vai trò của gia đình đối với công cuộc xây dựng và phát triển đất nước và chủ động xây dựng những chuẩn mực và giá trị gia đình mới phù hợp với xã hội hiện đại, làm cho văn hóa ứng xử trong gia đình mãi là một nét đẹp của người dân đất Việt, góp phần cho văn hóa dân tộc thăng hoa.

Giao tiếp, ứng xử trong gia đình là hoạt động quan trọng góp phần thực hiện các chức năng sinh, giáo, dưỡng của gia đình. Thông qua giao tiếp, ứng xử, các thành viên gia đình như con thoi đan dệt quan hệ gia đình với cộng đồng xã hội. Gia đình là nơi trú ngụ yên lành, thỏa mãn nhu cầu tinh thần, tâm tư, tình cảm làm vơi đi nỗi khó khăn nhọc nhằn của con người trong cuộc sống. Trong xã hội hiện đại, thời gian sinh hoạt gia đình thu hẹp dần, vì vậy giao tiếp trong gia đình phải thật sự hiệu quả, mang lại đời sống tinh thần tốt đẹp cho gia đình và thành viên gia đình. Mỗi thành viên gia đình còn có sự giao tiếp với cộng đồng xã hội mà thành viên gia đình như là đại diện. Trong cơ quan, nơi công cộng, thành viên gia đình thực hiện giao tiếp đáp ứng nhu cầu bản thân, thể hiện trình độ văn hóa gia đình, tạo nên những hiệu ứng nhất định tác động đến bản thân, gia đình, cộng đồng và xã hội.

Ứng xử trong đời sống gia đình là cách một người cư xử trong gia đình, gia tộc và các mối quan hệ khác, là cách bản thân xử sự trước các quy chuẩn xã hội và với thiên nhiên. Văn hóa ứng xử trong đời sống gia đình Việt Nam ngày nay tất yếu có sự kế thừa các giá trị văn hóa dân tộc và tiếp nhận các giá trị mới như bình đẳng, dân chủ phù hợp sự phát triển của thời đại.

1. Nguyên tắc giao tiếp trong gia đình

- Chủ động tìm cơ hội giao tiếp, thể hiện tình cảm, sự thân thiện,...
- Khách quan, không định kiến, không ép buộc, cư xử có tình, có lý.
- Tôn trọng và tự trọng, làm chủ bản thân về sức khỏe, tâm lý, cử chỉ, giữ gìn thái độ đúng mực, biết lắng nghe.
- Trung thực, sai, đúng phải được xác định rõ ràng.
- Chân thành, tình nghĩa, yêu thương quý trọng lẫn nhau.

2. Kỹ năng giao tiếp trong gia đình

a) Tiếp cận

Con người có sự thay đổi nhất định về tâm sinh lý, nhận thức trong từng giai đoạn tuổi tác, sức khỏe, chịu tác động của hoàn cảnh, môi

trường... Người trong cùng gia đình vẫn cần tìm hiểu nhau để chuẩn bị tốt cho giao tiếp, tránh chủ quan, hiểu lầm, định kiến. Không chuẩn bị tốt cho giao tiếp dễ dẫn đến thấy đâu nói đó, lâu ngày thành quen, thiếu tôn trọng lẫn nhau. Trong gia đình, cha mẹ cần quan tâm, tìm hiểu tâm tư, tình cảm, cuộc sống của các con, nhất là lứa tuổi vị thành niên. Cha mẹ cần có sự phân công hợp lý trong tìm hiểu con cái (con trai, con gái) giúp cho việc giao tiếp giữa cha mẹ và con cái đạt hiệu quả tích cực.

b) Quan sát

Trong giao tiếp, cần quan sát thái độ, hành vi và các yếu tố khác có liên quan đến đối tượng giao tiếp. Cần quan sát với thái độ thân thiện không định kiến, khéo léo, tế nhị, không để người khác khó chịu. Trong gia đình, cần quan tâm lẫn nhau một cách thường xuyên giúp cho các thành viên gia đình nắm bắt được nhanh nhất những diễn biến tâm tư, tình cảm của người thân, điều đó sẽ góp phần giúp cho giao tiếp trong gia đình đạt kết quả nhất định.

c) Xưng hô

Xưng hô trong tiếng Việt rất đa dạng và phong phú, tinh tế và không kém phần phức tạp, nhưng đồng thời nó cũng là phương tiện thể hiện

lịch sự, tình cảm, lễ nghi - là một trong những nét đẹp trong văn hóa ngôn ngữ của người Việt.

Trong gia đình, xưng hô phổ biến là kèm theo vai, thứ bậc, tên. Vợ/chồng thường xưng em/anh, tình cảm hơn thì gọi mình xưng em/anh, khi có tuổi thì gọi nhau là ông/bà; với người trên (cao tuổi, có thứ bậc cao trong gia tộc/gia đình) có cách xưng hô thể hiện sự tôn trọng và tránh nhầm lẫn là gọi kèm vai, thứ, tên. Ví dụ: vai ông, thứ hai, tên Trọng, thì gọi là Ông Hai hoặc Ông Hai Trọng; với con cháu trong gia đình, người trên gọi kèm tên, thứ bậc của người dưới. Là anh chị em trong gia đình, khi còn bé, cha mẹ nên dạy cho con xưng hô đúng vai anh, chị, em. Ở miền Nam còn có cách xưng hô: xưng bác/cô/chú; cậu/mợ/dì/dượng và gọi bằng con. Ngược lại, xưng bằng con và gọi bác/cô/chú; cậu/mợ/dì/dượng (thay vì xưng là cháu). Đây là cách xưng hô mang đậm dấu ấn thân tộc, tình cảm (coi chú, bác, cô, dì... cũng như cha mẹ).

Ở người Việt còn có sự “chuyển vai xưng hô” theo lối tự xưng gọi thay cho con (khi người đó đã có con). Cách xưng hô này thể hiện sự trân trọng, đề cao vai giao tiếp gia đình, mặt khác thể hiện lối sống vì con, coi trọng con cái (lấy con cái làm trung tâm của quan hệ, giao tiếp, đặt con cái vào trong cuộc sống, quan hệ của mình).

d) Cách xưng hô nên tránh trong giao tiếp gia đình, thân tộc

Trong giao tiếp nói chung và nhất là trong giao tiếp gia đình, cần tránh những cách xưng hô với sắc thái thiếu tôn trọng, gây cho người khác cảm giác khó chịu, chẳng hạn:

Từ "tôi": "Tôi" là từ xưng hô sử dụng trong giao tiếp hành chính, không nên sử dụng trong giao tiếp thân tộc vì bản thân nó mang sắc thái trung hòa, không phản ánh mối quan hệ thân tộc và không phù hợp với nếp sống, tình cảm trong gia đình của người Việt. Hơn nữa, với người có vai giao tiếp cao hơn, từ "tôi" còn thể hiện sắc thái thiếu tính lễ nghi, thân tộc.

Khi nói tới người thứ ba vắng mặt là người có vai giao tiếp cao hơn, không nên dùng những từ ông ấy, bà ấy, anh ấy, chị ấy... (theo miền Bắc), ổng/bả, ảnh/chỉ... (cơ chế rút gọn - theo miền Nam), hay những từ ông già (chỉ cha), bà già (chỉ mẹ), ông bà già (chỉ cha mẹ), họ, lão, mụ, ả, người ta, người ấy, người đó... vì nó thể hiện sự xa cách, thiếu thân tình, sắc thái kém lễ độ, mà chỉ dùng trong giao tiếp giữa những người có quan hệ ngang nhau, thân mật, suồng sã.

Người có vai giao tiếp cao hơn cũng không nên gọi người kia bằng những từ kém lịch sự như: thằng/con nhãi ranh, thằng/con quỷ sứ, thằng/con khốn nạn,...

Trong nhiều tình huống giao tiếp, không nên gọi kèm theo tên, thứ bậc của một người bằng những từ chỉ thói quen xấu, dị tật của người đó hoặc ghép tên với một từ theo bằng cách nói lái để đặt biệt danh cho họ... Không nên gọi hàm phẩm, chức vụ trong xã hội của người trong gia đình, họ hàng theo giao tiếp hành chính (xưng hô theo chức danh) như: ông chủ tịch, ngài viện sĩ, quý giáo sư... vì không đúng ngữ cảnh và vai giao tiếp, tạo sự xa cách, thiếu thân mật, có khi bị cho là mỉa mai.

Cặp từ xưng hô tao - mày ở không ít trường hợp thể hiện sự thân mật, gần gũi (ví dụ: bạn bè thân thiết, những quan hệ có vai giao tiếp ngang nhau, gần nhau...) nhưng trong nhiều trường hợp nên tránh nhằm bảo đảm phương châm lịch sự trong giao tiếp.

e) Tâm sự

Việc tâm sự sẽ gắn kết những người trong gia đình với nhau. Nhiều trường hợp các thành viên trong gia đình không hiểu nhau hoặc hiểu lầm nhau do không tâm sự cho nhau nghe hoặc chưa mở lòng mình, bộc bạch hết ý, hết tình với nhau hoặc cách nói không phù hợp... khiến tình cảm gia đình không được tốt đẹp. Nói cho nhau nghe, không chỉ để truyền đạt thông tin, mà còn là cách để bày tỏ tình cảm. Thành viên trong gia đình cần

tâm sự với nhau nhiều hơn để hiểu nhau. Cần lưu ý các khía cạnh sau đây:

- Cách nói là sản phẩm tổng hòa của từ ngữ, cách diễn đạt, cử chỉ, thái độ và tình cảm. Cách nói tốt là một thế mạnh của giao tiếp. Tùy vào không gian, hoàn cảnh, sự kiện, đối tượng giao tiếp để có cách nói phù hợp.

Bữa cơm gia đình là nơi thành viên gia đình sum họp, chia sẻ tình cảm, nơi cần có tiếng cười và sự đầm ấm. "Trời đánh tránh bữa ăn", vì vậy nên tránh nói những chuyện không vui, tỏ vẻ không hài lòng nhau, chỉ trích thiếu thiện ý, tranh luận những vấn đề không liên quan làm cho không khí nặng nề, khó chịu... trong bữa ăn gia đình.

Vợ chồng nên dành cho nhau những lời nhẹ nhàng, ngọt ngào cùng với ánh mắt, nụ cười, cử chỉ chăm sóc cho nhau... đó là những cách nói lên tình yêu thương dành cho người bạn đời của mình. Giữa vợ chồng, yêu thương mà không nói hay không biết cách nói là một thiệt thòi lớn; đối với con cái, cha mẹ nên ôn tồn khi dạy bảo, nghiêm khắc góp ý khi con cái sai lầm, bao dung tha thứ khi con biết lỗi, khen ngợi thành tích hay nghĩa cử tốt đẹp của con... để con hiểu được thiện chí, cảm nhận được tình thương của cha mẹ mà tiếp nhận tốt thông tin. Cách nói chỉ trích sẽ làm mất mát tình cảm, giảm sự tôn kính của con cái đối với cha mẹ.

Khi tâm sự thì giọng nói cần rõ ràng, thông tin súc tích, chính xác, từ ngữ dễ hiểu, phù hợp với đối tượng giao tiếp (lứa tuổi, nghề nghiệp...); cần thái độ tôn trọng người nghe (qua ánh mắt, trang phục, cử chỉ...). Diễn đạt tốt trong giao tiếp gia đình sẽ tạo thành thói quen, hình ảnh đẹp về giao tiếp giữa thành viên gia đình, góp phần hình thành phong cách văn hóa gia đình, là điều kiện giúp thành viên gia đình rèn luyện để giao tiếp tốt ở ngoài xã hội.

- Cần lưu ý trong sử dụng những hư từ thể hiện thái độ trước khi nói:

Có những hư từ biểu thị sự thân mật: à, hỉ, hở, hử, nha, nhé, nghen...; có những hư từ biểu thị tính lịch sự khi cầu khiến: phiền, cảm phiền, xin, xin phép...; có những hư từ biểu thị sự lễ phép, kính trọng: ạ, dạ, vâng, thưa...

- Tín hiệu phi ngôn ngữ:

Tín hiệu phi ngôn ngữ cũng là một phương tiện giao tiếp quan trọng nhằm hỗ trợ làm rõ nghĩa sắc thái cho ngôn ngữ. Trong một số trường hợp, những hành động, cử chỉ, nét mặt còn lâm thời đảm nhận vai trò thay thế cho ngôn ngữ khi giao tiếp... Nếu mỗi cộng đồng dân tộc, quốc gia có ngôn ngữ, tiếng nói khác nhau thì tín hiệu phi ngôn ngữ ở mỗi nơi cũng không giống nhau. Tùy theo tình huống mà người giao tiếp dùng các tín hiệu phi ngôn ngữ phù hợp.

Dù ở nơi nào, thời điểm nào thì ngôn từ sử dụng đều cần rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu. Nội dung diễn đạt, âm lượng, sắc thái lời nói cùng cử chỉ, thái độ sẽ biểu thị cho tình cảm, tấm lòng, mong muốn của người nói. Nói tập trung vào vấn đề, nên tránh các từ thể hiện sự phản đối, chỉ trích, từ đệm, tiếng lóng.

g) Lắng nghe

Lắng nghe là nghe có mục đích nhằm nắm bắt thông tin, quan điểm, chủ ý của đối tượng giao tiếp. Khi nghe phải tập trung chú ý, biết cách đặt câu hỏi, đánh giá, phê bình, nhận xét nhằm thúc đẩy cuộc nói chuyện tiến triển tốt. Lắng nghe còn thể hiện sự thấu cảm, chia sẻ và thể hiện sự tôn trọng nhau. Trong gia đình, việc lắng nghe càng cần thiết. Cha mẹ nên dành thời gian lắng nghe con cái để hiểu những gì con suy nghĩ, kỳ vọng, ước mơ. Nghe qua lời nói, qua thái độ và lắng nghe từ tiếng lòng ngay cả khi không ai nói gì. Điều đó tạo nên sự gần gũi giữa cha mẹ với con cái, thể hiện sự quan tâm đến cuộc sống của con.

h) Thuyết phục - động viên

Đôi khi người ta nghĩ là người trong gia đình thì không cần thuyết phục lẫn nhau, chồng ra lệnh cho vợ, cha mẹ chỉ định cho con cái, với trẻ em trong gia đình thì người lớn bao giờ cũng

đúng. Tuy nhiên trong xã hội hiện đại, sự dân chủ, bình đẳng thúc đẩy sự lắng nghe và thuyết phục. Ví dụ, để được cha mẹ đồng ý cho học đại học xa nhà, tốn kém nhiều chi phí, người con cần chuẩn bị đầy đủ cho cuộc họp gia đình sắp tới về mục đích, thông tin, điều kiện giải quyết chi phí, khả năng độc lập khi sống xa nhà..., rồi dùng ngôn ngữ phù hợp, sự chân thành, kiên định để thuyết phục cha mẹ. Ngược lại, cha mẹ cũng cần thuyết phục con cái, thay vì ra lệnh hoặc áp đặt. Động viên (khen, tặng thưởng, thể hiện sự đồng tình, dự đoán về tiềm lực cá nhân, củng cố niềm tin, dự báo kết quả...) sẽ là khích lệ cần thiết cho sự nỗ lực của người được động viên. Trong gia đình, lời khen về món ăn ngon do vợ nấu, tuyên dương thành tích học tập của con cái, giới thiệu đức tính chăm chỉ học hành của con với khách quý, khen chồng là người đàn ông chu đáo mực thước của gia đình... chắc chắn sẽ là những lời động viên hữu ích.

i) Tạo cơ hội giao tiếp

Những dịp để gia đình sum họp như bữa cơm gia đình, sinh nhật, giỗ, tết, du lịch... là những cơ hội để thành viên gia đình bày tỏ tình cảm với nhau. Bữa cơm chiều được nhiều gia đình chọn làm dịp sinh hoạt thường nhật. Đó là thời gian thích hợp để tạo ra sự sum họp, không khí ấm

cúng cho các thành viên gia đình, để thông tin, chia sẻ tâm tư, tình cảm..., là dịp khơi nguồn cho các cuộc giao tiếp khác. Ngày nay, nhiều người tham công tiếc việc, rất ngại đi chơi, sợ tốn kém. Nếu thay đổi nhận thức rằng, đi du lịch là dịp cả nhà được thư giãn, nghỉ ngơi, là dịp cha mẹ, con cái gặp gỡ, tiếp xúc, chăm sóc, chuyện trò, thể hiện sự thương yêu lẫn nhau, thắt chặt tình cảm gia đình thì sẽ thấy nó thật cần thiết. Trong xã hội hiện đại, người cao tuổi thường ít sống cùng con cháu. Cách chăm sóc, phụng dưỡng ông bà, cha mẹ cũng thay đổi nhiều. Con cháu nếu có tâm thì dù khó khăn như thế nào cũng sẽ tìm ra cách thức phù hợp như thường xuyên thăm hỏi, chuyện trò với ông bà, cha mẹ qua điện thoại, mạng internet, viết thư, phân công chăm sóc khi ông bà, cha mẹ ốm đau.

Vấn đề quan trọng nữa là giao tiếp với láng giềng. Ở vùng đô thị, nhiều gia đình sống biệt lập, ít giao tiếp với người nhà bên, liền vách mà có khi không biết tên tuổi, gia cảnh của nhau... Tục ngữ có câu "Nhất cận lân, nhì cận thân", "Bán anh em xa mua láng giềng gần", nhằm đề cao tình láng giềng vì người thân không phải bao giờ cũng ở gần và có thể chia sẻ, giúp đỡ ta khi hữu sự. Trong cuộc sống nhiều mối quan hệ bạn bè thân thiết như anh em một nhà xuất phát từ quan hệ láng giềng đối xử tốt với nhau. Để lúc "tối lửa tắt đèn

có nhau", cần chủ động giao tiếp và duy trì giao tiếp tốt với láng giềng. Khi gặp gỡ thì chào nhau, hỏi thăm sức khỏe, công việc làm ăn; thăm viếng hoặc mời hàng xóm tham dự việc vui của gia đình mình như cưới xin, đầy tháng trẻ, mừng nhà mới hoặc giúp đỡ nhau lúc khó khăn, khi có người bệnh tật...

3. Nguyên tắc ứng xử trong gia đình

Tùy theo vai trò, lứa tuổi, mối quan hệ giữa chủ thể và khách thể trong cuộc ứng xử mà các nguyên tắc được vận dụng phù hợp trong đời sống gia đình.

a) Tôn trọng: Giữ tôn ti trật tự trong gia đình, lắng nghe và dân chủ bàn bạc việc chung của gia đình, dùng lời ngọt ngào, tử tế để nói với nhau. Hiếu kính với tổ tiên, ông bà cha mẹ, thể hiện sự trân trọng cội nguồn, người sinh thành. Với bạn đời thì "Kính nhau như khách". Với con trẻ phải công bằng, không áp đặt, trách mắng, trừng phạt thân thể hay nhục mạ. Tôn trọng là góp ý, giáo dục, nâng đỡ tinh thần khi có sai trái chứ không làm tổn thương người khác.

b) Bình đẳng: Không phân biệt đối xử, mọi thành viên gia đình đều có cơ hội để phát triển (học hành, chăm sóc, sức khỏe, lao động phù hợp năng lực...). Chăm lo cho sự phát triển của phụ nữ và trẻ em gái. Phân công hợp lý việc nhà, giáo dục

phận sự xây dựng gia đình cho mọi thành viên. Vợ chồng cùng chăm sóc nuôi dạy con cái và có quyền ngang nhau trong việc quyết định chuyện gia đình, không chia đôi số việc mà đảm nhiệm theo thiên chức, năng lực.

c) Yêu thương: Tình yêu thương sẽ là cơ sở hình thành đức hy sinh, tấm lòng thủy chung, trái tim nhân hậu, con người nhờ đó mà sống có tâm, có nghĩa, có tình để thấu cảm, chia sẻ nỗi khó khăn với người thân, sẵn sàng tha thứ cho nhau... Đó là cơ sở để hóa giải những bất đồng trong gia đình, dòng họ.

d) Đoàn kết: Đoàn kết là nguyên tắc bảo vệ sự bền vững và phát triển của gia đình: "Chị ngã, em nâng". Cần có sự đùm bọc, tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau của các thành viên trong gia đình, thân tộc. Sức mạnh của gia đình, cộng đồng chính là tình đoàn kết. Ngày nay, với chính sách gia đình ít con, càng phải phát huy tình đoàn kết trong gia đình, họ hàng, thân tộc để "Góp gió thành bão", tương trợ lẫn nhau khi hữu sự, lúc khó khăn.

đ) Kính trên, nhường dưới: Kính trên là sự trọng vọng, ân cần đối với ông bà, cha mẹ, người cao tuổi trong gia đình, thân tộc được thể hiện qua xưng hô chuẩn mực, chào mời lễ phép. Có khách đến thăm nhà, con trẻ phải chào hỏi lễ phép, giữ gìn tôn ti trật tự, biết gọi dạ, bảo

vâng. Nơi công cộng phải tôn trọng người cao tuổi, như đỡ đần việc nặng, nhường ghế trên tàu xe, nói năng lễ phép. Nhường dưới là sự bao dung, nương nhẹ, vì nghĩa tình của người có thứ bậc, tuổi tác cao hơn đối với người dưới, là cách đối xử, nâng niu, dạy dỗ, chăm sóc đối với con trẻ; là sự nhường nhịn của anh chị với em út trong nhà.

4. Kỹ năng ứng xử trong gia đình

a) Ứng xử trong quan hệ vợ chồng

Quan hệ vợ chồng là mối quan hệ cơ bản, chủ yếu trong việc xây dựng, gìn giữ, bồi đắp hạnh phúc gia đình, "Đàn ông xây nhà, đàn bà xây tổ ấm". Sự tiến bộ trong nhận thức xã hội về quyền bình đẳng khiến cho địa vị người phụ nữ trong gia đình và ngoài xã hội đã thay đổi rất nhiều. Người chồng cần tôn trọng, quan tâm, giúp đỡ, chia sẻ gánh nặng công việc gia đình với vợ nhiều hơn, tạo điều kiện cho vợ tham gia các hoạt động xã hội, học tập, phát triển. Vợ chồng mong muốn thuận ý, thuận tình để "tát biển Đông cũng cạn", cần lưu ý những điều rất đáng quan tâm trong ứng xử như:

- Thấu hiểu, cảm thông và hỗ trợ nhau trong công việc cũng như đời sống, kinh tế, quan hệ gia đình, xã hội... nhằm giúp nhau giải tỏa những áp lực về tâm lý. Chia sẻ việc nhà để giữ gìn sức

khỏe, sự thanh thản ở người bạn đời, nhờ đó gia đình êm ấm, tránh những xung đột, đôi khi dẫn đến bạo lực trong gia đình. Thấu hiểu, cảm thông bao nhiêu thì phải sẵn lòng tha thứ nếu có những sự cố xảy ra giữa vợ chồng.

- Kiên định, thống nhất ý kiến. Thành ngữ có câu: "Một trăm cái lý, không bằng một tí cái tình" với ý muốn chỉ ra rằng ai cũng có lý lẽ, tuy nhiên nếu cố chấp dễ dẫn đến đối kháng. Trên hết vẫn là sự thấu hiểu, cảm thông nhau. Vợ chồng nếu lấy sự hòa thuận để đối xử sẽ tìm được tiếng nói chung.

Tuy nhiên, có những bất đồng cần có thời gian để người kia thuyết phục bạn đời của mình về một vấn đề quả thật chính đáng, có ích lợi cho gia đình. Có khi phải khéo léo chứng minh bằng kết quả cụ thể.

- Hãy biểu lộ tình yêu. Một món quà, một lẵng hoa cho ngày sinh nhật, một ánh mắt, cử chỉ yêu thương hay một không gian, thời gian riêng cho vợ chồng... thể hiện tình yêu của mình với người bạn đời. Cuộc sống gia đình bộn bề công việc, nỗi lo toan, tuổi tác... tạo ra rào cản tâm lý để biểu lộ tình yêu giữa vợ chồng. Cho nên biểu lộ tình yêu với nhau là rất cần thiết để đôi bên cảm nhận hạnh phúc mà giữ gìn sự chung thủy với nhau ngay cả trong những hoàn cảnh ngặt nghèo.

- Tôn trọng cá tính của nhau. Vợ chồng là một đôi nhưng là hai cá thể, có khi rất tâm đầu ý hợp nhưng có khi có những khác biệt về vốn sống, sở thích. Không vì sống chung mà buộc có sự thay đổi hoặc lệ thuộc hoàn toàn, vì như vậy sẽ dẫn đến mâu thuẫn, xung đột và dần sẽ làm mất mát tình cảm vợ chồng. Hãy dành cho nhau những phút giây, khoảng trời riêng để thỏa mãn sở thích, tâm tình riêng.

- Luôn dành cho nhau những lời ngọt ngào. Ngay cả lúc bất đồng quan điểm cũng phải thận trọng suy nghĩ kỹ trước khi nói. Lời nói cay nghiệt tạo sự tổn thương cho bạn đời và mất mát tình cảm, đôi khi khó nhìn mặt nhau:

"Lời nói không mất tiền mua,
Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau".

Nếu có lúc nóng giận, lỡ lời hãy chân thành xin lỗi và đừng bao giờ lặp lại lỗi lầm đó. Ngược lại vợ hoặc chồng hãy rộng lòng tha thứ cho người bạn đời của mình vì tình yêu, vì gia đình của mình.

- Chủ động giải quyết mâu thuẫn. Trong gia đình có nhiều nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn vợ chồng như: cách nuôi dạy con cái, kinh tế gia đình khó khăn, ứng xử chưa tốt với bạn đời hay cha mẹ hai bên, không hiểu công việc, mối quan hệ xã hội của nhau... dẫn đến bất đồng quan điểm, ngờ vực, hiểu lầm... Nếu muốn gìn giữ tình yêu, mối quan hệ vợ chồng tốt đẹp, gìn giữ

mái ấm gia đình mà vợ chồng đã dày công xây dựng và vì con cái thì phải chủ động giải quyết mâu thuẫn:

+ Lựa chọn thời điểm giải quyết thích hợp.

+ Đặt vấn đề nhẹ nhàng, tôn trọng, không xúc phạm, chỉ trích.

+ Bàn việc nào giải quyết đúng việc đó, không nên dây dưa nhiều việc, nhiều người.

+ Công bằng trong phân tích sự việc, lỗi lầm, sơ suất với mục đích nhận ra cái sai và sửa sai. Nếu có lỗi, hãy chân thành xin lỗi.

+ Chủ định cách giải quyết vấn đề theo nguyên tắc hòa thuận, yêu thương, tôn trọng vì sự phát triển bền vững của gia đình.

+ Dừng cuộc nói chuyện nếu thấy đôi bên tâm lý bất ổn.

b) Ứng xử trong quan hệ cha mẹ và con cái

Trong tâm thức của người Việt, vốn quý giá nhất của cha mẹ chính là con cái. Cha mẹ phải có trách nhiệm bảo vệ, chăm sóc, giáo dục tư cách con từ tấm bé đến khi trưởng thành. Vì vậy, quan hệ giữa cha mẹ và con cái rất thiêng liêng, bao hàm mối quan hệ sinh thành, dưỡng dục, là sự nối tiếp giữa hai thế hệ. Con cái yêu kính và biết cha mẹ đã dành cả đời cho mình, nhưng thường chỉ khi bản thân họ có con thì lúc đó mới hiểu nỗi gian nan, khổ cực của cha mẹ.

* Ứng xử của cha mẹ với con cái

Bình đẳng giới và quyền trẻ em là những giá trị nhân văn được xã hội và gia đình công nhận. Cách cư xử của cha mẹ với con cái ngày nay cũng thay đổi nhiều. Yêu thương, tôn trọng, bao dung, độ lượng, đối xử công bằng bình đẳng giữa các con: dạy con thực hiện bổn phận, trách nhiệm đối với gia đình, xã hội, theo dõi, giúp con an toàn phát triển trong tuổi vị thành niên, trở thành người lớn. Cha mẹ hãy cư xử theo cách:

- Tôn trọng

Tôn trọng nhân phẩm con cái trên cơ sở quyền con người và bình đẳng giới, phát huy năng lực cá nhân của các con. Làm "người bạn" lớn để hiểu con và ngược lại tạo điều kiện cho con hiểu cha mẹ. Cha mẹ cần chú ý xử sự bình đẳng giữa các con, tránh những định kiến về giới; khuyến khích, khen ngợi khi con đạt thành tích hoặc làm việc tốt. Khi con có lỗi cần dùng lời lẽ chuẩn mực, thái độ nghiêm túc, tấm lòng bao dung để phân tích, chỉ dạy.

Lắng nghe ý kiến và cho phép con tham gia phát biểu, hỏi về những vấn đề liên quan đến bản thân và việc chung của gia đình. Giao nhiệm vụ và tin tưởng vào khả năng, trách nhiệm của con. Hỗ trợ, giúp đỡ con giải quyết những vấn đề liên quan. "Nhân vô thập toàn", cha mẹ cũng có lúc làm sai, mắc lỗi, do vậy, nếu cha mẹ có sai thì

cũng phải nhận lỗi. Ngược lại, nếu con mắc lỗi hãy chân thành phân tích, góp ý và tạo cho con những cơ hội để sửa chữa lỗi lầm bản thân. Áp đặt, quy kết dễ dẫn đến coi thường và mất mát tình cảm, sự tôn trọng.

- Công bằng

Yêu thương các con như nhau, ưu tiên trẻ nhỏ, chăm lo nhiều hơn đối với con cái tàn tật, khuyết tật, dành cơ hội như nhau cho các con.

Mỗi người con là một cá thể, đều có mặt mạnh, mặt yếu, đừng so sánh các con với nhau, hãy khen những mặt mạnh, những ưu điểm của mỗi người. Trẻ nhỏ thường hay xung đột, bất đồng, đứa lớn hay áp đảo đứa nhỏ, ngược lại đứa nhỏ ỷ thế ưu tiên nên hay lập kế bị oan ức, thua thiệt. Trường hợp đó, cần trách phạt phải hết sức phân minh. Sơ suất trong cư xử để con nhận chịu thiệt thòi sẽ hình thành những tâm lý bất phục, mặc cảm, đối kháng.

- Quan tâm

Quan tâm đến tâm tư, tình cảm, các mối quan hệ bạn bè của con. Cân nhắc đáp ứng những mong muốn, đề nghị của con nếu chính đáng; trao đổi giúp con hiểu rõ thông tin và quyết định đúng, nhất là trong giai đoạn phát triển ở lứa tuổi vị thành niên.

Tạo điều kiện, hướng dẫn con tiếp cận thông tin, cơ hội phát triển, cùng con bàn bạc thực hiện

kế hoạch bản thân. Giúp con tự chủ, tế nhị tiếp sức. Động viên, thúc đẩy, nâng đỡ tinh thần giúp con tự tin, nỗ lực khi gặp việc khó. An ủi, cùng con phân tích, tìm nguyên nhân khi thất bại và nuôi dưỡng quyết tâm khắc phục.

- Làm gương cho con

Trong gia đình, cha mẹ phải chú ý rèn luyện, tu dưỡng để mình là tấm gương sáng về đạo đức, nhân cách, là điểm tựa tinh thần của con. Đó là cách cư xử vừa thuyết phục, vừa tế nhị lại sâu sắc. Nét uy nghiêm của cha, tình cảm của mẹ mà con cái cảm nhận được là biểu lộ của một chiều sâu cảm phục, trở thành hình ảnh lý tưởng, là thần tượng của con. Cha mẹ dạy con đạo lý ở đời là phải trung tín, thủy chung nhưng lại lừa gạt, sang đoạt, phụ nghĩa vợ chồng... đó sẽ là những bài học vô nghĩa, đánh mất niềm tin ở con cái. Khi con còn nhỏ, ảnh hưởng này có thể làm lệch lạc nhân cách, con cái sẽ không phục, bất đồng, chống đối lại cha mẹ.

- Những điều không nên làm khi cư xử với con cái:

+ Xúc phạm đến nhân phẩm, thân thể con (chửi rủa, nhục mạ, trừng phạt thân thể,...).

+ Xâm phạm đến những vấn đề riêng tư của con cái, nhất là khi các con còn ở tuổi vị thành niên.

+ Áp đặt, độc đoán; ngăn cấm các mối quan hệ xã hội của con mà không giải thích.

+ Nói một đằng làm một nẻo, “tiền hậu bất nhất”.

+ Không quan tâm con cái, xao lãng, bỏ rơi, không nói chuyện, không dành thời gian cho con,...

+ Chiều chuộng quá mức, làm ngơ cho lỗi lầm của con và ngược lại.

* Ứng xử của con cái đối với cha mẹ

Đạo hiếu là truyền thống tốt đẹp, là niềm tự hào của dân tộc ta. Cha mẹ là những người có công sinh thành, dưỡng dục con cái. Hoặc trường hợp là con được nhận nuôi dù không sinh nhưng cha mẹ có công lao dưỡng dục. Vì vậy, đạo làm con là phải biết bày tỏ lòng biết ơn đối với cha mẹ, thể hiện lòng hiếu kính, chăm sóc, phụng dưỡng cha mẹ. Theo thời gian, sự biểu hiện của đạo hiếu ít nhiều biến đổi cho phù hợp với xã hội. Chẳng hạn, xưa con có hiếu là không được cãi lời cha mẹ, nên dân gian xưa có câu “Áo mặc không qua khỏi đầu” hay “Cha mẹ đặt đâu, con ngồi đó”. Nay xã hội tiến bộ, không khí dân chủ gia đình khiến cha mẹ cũng lắng nghe con cái, con cái cũng cần thuyết phục cha mẹ với những lý do chính đáng. Xã hội công nghiệp hiện đại, việc phụng dưỡng ông bà, cha mẹ cũng có nhiều biến đổi, chẳng hạn vì phải đi làm ăn xa, tách hộ sống riêng và nhiều lý do khác nên khó “sớm viếng, tối thăm”. Về phía cha mẹ vẫn hết lòng bao dung, thấu hiểu, cảm thông bởi “nước mắt chảy xuôi”, nhưng đôi khi người cao

tuổi hay tủi thân, chạnh lòng. Bởi vậy, con cái vẫn cần phải có bổn phận với cha mẹ:

- Kính trọng:

+ Giữ lễ trong giao tiếp, nói năng chuẩn mực.

+ Thường xuyên thăm viếng, nói chuyện, hỏi han. Báo cho cha mẹ biết những việc vui mừng trong gia đình.

+ Hỏi ý kiến cha mẹ trong những việc lớn, coi trọng ý kiến của cha mẹ. Mời cha mẹ chủ trì những việc quan trọng, thay mặt gia đình tiếp xúc với ông bà, họ hàng giúp cha mẹ chăm lo hương khói tổ tiên.

+ Tổ chức điều kiện sống, chăm sóc tinh thần khi cha mẹ tuổi cao.

- Hiếu thảo:

+ Con cái luôn luôn phải hiếu thảo với cha mẹ. Khi còn bé thì học hành chăm chỉ, thực hiện bổn phận trong gia đình (phụ giúp cha mẹ việc nhà, việc sinh kế nếu gia cảnh khó khăn, chăm sóc em út); chăm sóc, hỏi han khi cha mẹ ốm đau; anh chị em hòa thuận để cha mẹ vui lòng; cùng cha mẹ thực hiện việc phụng dưỡng ông bà. Khi trưởng thành thì phụng dưỡng cha mẹ khi sống chung. Hiểu những khó khăn về sức khỏe, tâm tính của người cao tuổi như hay tủi thân, chạnh lòng, đãng trí... để thương yêu cha mẹ hơn. Chăm lo giấc ngủ, bữa ăn, thiết kế nơi ở phù hợp cho cha mẹ. Nếu ở riêng nên phụ giúp cha mẹ về tiền bạc;

tham gia đóng góp công sức vào việc lớn của gia đình mà cha mẹ phải chủ trì như cưới xin, tang, giỗ; thực hiện những điều cha mẹ mong muốn. Anh chị em trong gia đình cần bàn bạc, tìm cách giải quyết khó khăn liên quan đến cha mẹ.

+ Tu dưỡng bản thân, xây dựng gia đình riêng hạnh phúc để cha mẹ tự hào. Giữ gìn sự đoàn kết trong anh chị em, cùng dạy cháu con hiếu thảo, thuận hòa để cha mẹ vui sống. Cùng cha mẹ chăm lo mồ mả tổ tiên, quan tâm đến dòng họ. Cùng anh chị em chu toàn việc hậu sự khi cha mẹ qua đời.

c) Ứng xử trong quan hệ giữa cha mẹ chồng, cha mẹ vợ và con dâu, con rể

Ngày nay, với sự tiến bộ xã hội về bình đẳng giới và vị thế ngày càng cao của người phụ nữ trong nhiều lĩnh vực xã hội,... đã dẫn đến nhiều thay đổi trong quan giữa cha mẹ vợ, chồng với con dâu hoặc con rể. Quan niệm "Dâu là con, rể là khách" ở nhiều gia đình đã được ứng xử rất tiến bộ, là sự tôn trọng, thương yêu, là sự đầu tư cho hạnh phúc gia đình riêng của hai con. Nhiều gia đình cha mẹ đôi bên đã xem dâu, rể thật sự là con của mình. Ngược lại, nhiều dâu hiền, rể thảo đã không có sự phân biệt đối xử giữa hai bên gia đình bởi ai cũng mong muốn được tôn trọng thương yêu và được yêu thương.

Tuy nhiên, trong thực tế vẫn còn tình trạng cư xử chưa tốt giữa mẹ chồng - nàng dâu và ngược lại ở một số gia đình, khiến cho gia đình chung không hạnh phúc, cuộc sống, tình yêu của đôi vợ chồng trẻ chịu nhiều áp lực. Có thể có rất nhiều nguyên nhân, lý do, trong đó có việc đối xử với nhau chưa thật tốt.

* Mối quan hệ giữa cha mẹ chồng và con dâu

Người đời vẫn cho rằng mối quan hệ giữa mẹ chồng và nàng dâu là quan hệ khó nhất. Vì từ trong nhận thức của mẹ chồng rằng con dâu là nguyên nhân tất yếu để con trai không còn dành hết tình cảm cho mẹ. Cũng có thể do mẹ chồng đã từng làm dâu trong hoàn cảnh khắc nghiệt, nay khi đã là mẹ chồng thì vẫn bị ảnh hưởng cách ứng xử đó. Tình cảnh đó đôi khi là một thử thách lớn, nên sự chủ động cư xử tốt với mẹ chồng của nàng dâu là rất cần thiết để tạo mối quan hệ tốt đẹp.

Cách ứng xử cần có của con dâu đối với mẹ chồng:

- Coi trọng giá trị và địa vị của mẹ chồng: biết lắng nghe, xin ý kiến và học tập những kinh nghiệm điều hành gia đình mẹ chồng. Tìm hiểu, ca ngợi những phẩm chất tốt đẹp của mẹ chồng trong cuộc sống, nuôi dạy con, xây dựng và gìn giữ gia đình. Vui vẻ tiếp nhận sự giúp đỡ thiện chí của mẹ chồng.

- Hiếu kính với mẹ chồng: thể hiện tình cảm, cử chỉ chăm sóc mẹ chồng và chia sẻ nỗi lo toan. Luôn giữ thái độ lễ phép, không nói năng vô lễ làm tổn thương tình cảm giữa mẹ con và gia đình. Phải yêu kính mẹ chồng như mẹ của mình. Giữ gìn nền nếp gia đình: học tập nếp ăn, nếp ở của gia đình chồng để xử sự phù hợp. Thể hiện sự chăm chỉ và chu toàn việc nhà, làm tốt việc xã hội khiến mẹ chồng hãnh diện. Cùng bàn bạc, xin ý kiến mẹ chồng về những chi tiêu kinh tế trong gia đình.

* Mối quan hệ giữa cha mẹ vợ và con rể

Ngày nay, mối quan hệ giữa cha mẹ vợ và con rể ở nhiều gia đình rất tốt đẹp. Vẫn với ý tưởng "rể là khách" nhưng cha mẹ vợ cũng rất thương yêu và coi trọng chàng rể, vì đó là người quan trọng đối với con gái mình. Về phía chàng rể, cha mẹ vợ cũng rất quan trọng trong việc giúp đỡ, chăm sóc tinh thần đối với gia đình mình.

- Về phía cha mẹ vợ:

Cha mẹ vợ tốt là người khéo léo giúp đỡ, hỗ trợ cho con gái mình như một nhà tư vấn hướng dẫn kinh nghiệm sống, kỹ năng xây dựng gia đình hạnh phúc, bổn phận làm dâu, làm vợ, làm mẹ, nhắc nhở dạy bảo con mình giữ gìn đạo nghĩa vợ chồng, thủy chung và hiếu thảo.

Cuộc sống vợ chồng chắc chắn có những lúc trục trặc "Cơm chẳng lành, canh chẳng ngọt", cha mẹ vợ không nên tham gia quá sâu để giải

quyết bởi đôi khi làm ảnh hưởng lớn đến mối quan hệ cha mẹ vợ với con rể, gây đổ vỡ hạnh phúc của con. Cách cư xử như một nhà tư vấn, trọng tài chính trực, khách quan sẽ rất tốt trong mối quan hệ giữa cha mẹ vợ với chàng rể.

- Ứng xử của rể hiền:

Phải chăng thành ngữ “rể là khách” đã ăn sâu vào tâm thức, nên quả thật dù có chủ động và được yêu quý đến đâu, chàng rể xuất hiện ở nhà cha mẹ vợ thường giữ lễ nên vẫn không thoải mái như nhà mình. Tuy vậy, vẫn có những cách ứng xử của rể hiền: thường xuyên thăm hỏi gia đình cha mẹ vợ; giúp công sức khi nhà có việc; cùng vợ chăm lo việc lễ tết cho gia đình cha mẹ vợ; tham dự giỗ chạp tổ tiên ông bà gia đình vợ; thống nhất cùng vợ trách nhiệm tham gia kinh phí phụ giúp cha mẹ vợ thường xuyên hoặc hữu sự. Phụng dưỡng khi cha mẹ vợ sống chung.

d) Ứng xử trong quan hệ ông bà và các cháu

Quan hệ ông bà - cháu là mối quan hệ có tính chất tiếp nối về huyết thống. Bên cạnh sự thương yêu, kỳ vọng, những khác biệt về tuổi tác, quan niệm sống, đặc điểm tâm sinh lý của lứa tuổi tạo nên giữa thế hệ ông bà với thế hệ cháu có những khác biệt nhất định.

Hoàn cảnh sống cũng tác động đối với quan hệ ông bà và cháu. Xu hướng tách hộ, hình thành gia

đình hạt nhân ngày càng mạnh và ông bà thường ở riêng nên ít tiếp cận với con cháu. Điều này làm hạn chế sự chăm sóc về tinh thần, hỗ trợ giáo dục lớp con cháu của ông bà. Ngược lại sự chăm sóc của con cháu, đặc biệt là sự nâng đỡ về tinh thần với ông bà cũng hạn chế. Về đạo lý, việc chăm sóc phụng dưỡng ông bà, cha mẹ là bổn phận, trách nhiệm của con cháu.

Do vậy, con cháu cần tôn trọng, có thái độ đúng mực, lễ phép, kính trọng, biết ơn đối với ông bà. Thăm viếng, chăm sóc, hỏi han, thông báo về sự tiến bộ của bản thân mình để tạo niềm vui, sự hãnh diện cho ông bà. Trực tiếp tham gia chăm sóc ông bà khi ốm đau, bệnh tật. Đối với cháu đã thành niên, lập gia đình phải năng đưa chắt đến thăm các cụ, tham gia tổ chức lễ mừng thọ ông bà, biếu tiền quà để ông bà được vui mừng vì qua đó biết rằng con cháu ổn định, ăn nên làm ra nhờ phúc đức tổ tiên, mà ông bà an lòng vui sống.

đ) Ứng xử trong quan hệ anh chị em

Gia đình xưa thường đông con, các con cùng trong lứa tuổi. Trong nhà, trẻ em chơi với nhau, có tranh cãi, giành giật đồ chơi, xung đột, hình thành phe phái đánh nhau, lại có lúc bênh vực cho nhau... Trong hoàn cảnh đó, cha mẹ phải xử phạt, rồi dạy dỗ cho các con cách làm anh, phận

làm em. Nhờ đó trẻ được thực hiện quyền, bổn phận theo vai trò, thứ bậc, tôn ti trật tự trong gia đình, hiểu được sự đoàn kết, tình thương yêu, biết chia sẻ, nhường nhịn lẫn nhau.

Ngày nay, đa số gia đình chỉ có một hoặc hai con. Với những gia đình sống ở đô thị, hầu hết thời gian của trẻ dành cho học hành, thời gian rỗi thì tiếp cận các phương tiện giải trí như ti vi, trò chơi điện tử, giao tiếp qua mạng internet,... Vì vậy, sự giao tiếp giữa anh chị em rất hạn chế, nếu là con một thì không có mối quan hệ giao tiếp này. Trẻ em được học ở trường, về nhà cha mẹ có dạy bảo, nhắc nhở nhưng ít hoặc không được trải nghiệm thực tế, trẻ sẽ không hiểu biết ứng xử tốt trong mối quan hệ anh/chị/em. Vậy, nên chăng ngày nay các bậc cha mẹ trẻ nên chủ động mở ra cơ hội giao tiếp, ứng xử cho các con trong mối quan hệ anh chị em họ hàng. Từ đó, hình thành mạch liên lạc giao lưu, học tập, trao đổi kinh nghiệm sống và chia sẻ, giúp đỡ nhau lúc khó khăn, hoạn nạn, tạo quan hệ tình cảm yêu thương gắn bó và xây dựng truyền thống đoàn kết của gia đình, thân tộc. Dù là mối quan hệ huyết thống hay được nhận nuôi, anh chị em trong gia đình, họ hàng đều cần được giáo dục cách ứng xử đoàn kết, thân ái. Đó là:

- Hòa thuận: thương yêu, thấu hiểu, giáo dục lẫn nhau, nương tựa vào nhau, không bất hòa

sinh chia rẽ. Góp ý, thuyết phục, lắng nghe, thẳng thắng phê bình và tự phê bình, không gây bạo lực tinh thần, thể chất đối với nhau, không lừa dối lẫn nhau.

- Tôn trọng: thân kính đối với anh, chị, bao dung đối với các em, giữ gìn sự bình đẳng, coi trọng lẫn nhau giữa anh, chị, em khác phái (nhất là ở lứa tuổi vị thành niên). Tế nhị đối với những vấn đề riêng tư (khi anh, chị, em thành niên hoặc đã lập gia đình).

- Hợp tác: cùng hợp sức để xây dựng gia đình, thân tộc, chăm lo phụng dưỡng ông bà, cha mẹ, giải quyết việc chung của gia đình. Biết lắng nghe, chia sẻ ý kiến, kinh nghiệm, kỹ năng sống, hỗ trợ lẫn nhau không mưu lợi.

- Tương trợ: hướng dẫn nhau trong học hành, chia sẻ việc nhà theo khả năng (lúc còn bé). Lúc hữu sự, khó khăn kịp thời phối hợp, trợ giúp, biết nhường cơm, sẻ áo cho nhau. Đồng cảm chia sẻ nỗi đau thương, động viên tinh thần, hun đúc ý chí lẫn nhau.

II- BÍ QUYẾT XÂY DỰNG TỔ ẤM HẠNH PHÚC

Đôi khi cuộc sống có quá nhiều lo toan khiến bạn mệt mỏi, bực dọc. Nhưng có những điều bạn cần phải chú ý để bản thân mình có được một tổ ấm hạnh phúc.

Nếu như nhà bạn có em bé thì hãy nhớ bé dù chưa biết nói hay nhận thức được điều gì nhưng chúng rất nhạy cảm và có thể cảm nhận bầu không khí trong gia đình. Việc không khí gia đình hạnh phúc hay căng thẳng có ảnh hưởng lớn đến tính cách cũng như cảm xúc của bé sau này.

Tuy nhiên, việc để giữ hòa khí mà không có mâu thuẫn là điều không tưởng với các cặp vợ chồng, đặc biệt là vợ chồng mới có em bé. Theo đó, khi sinh con đầu lòng sẽ có vô vàn những việc phát sinh mà yêu cầu bạn cần phải xử lý. Đôi khi chính những quan điểm bất đồng trong việc đó có thể làm vợ chồng mâu thuẫn. Nếu như tình trạng căng thẳng tăng cao, bạn sẽ nói về vấn đề đó ngay khi bạn nhận ra chứ đừng đợi cho đến khi một trong hai người "nổi cơn tam bành". Nếu bạn nhận thấy mình lớn tiếng và nổi giận, hãy tránh xa khỏi tầm nghe của trẻ.

Sau khi sinh bạn không chỉ mất sức, lo lắng chăm sóc con cũng như việc thay đổi các thói quen sinh hoạt, công việc, sở thích... dễ dẫn đến tình trạng mẹ bị căng thẳng. Nếu như em bé là con đầu lòng thì bạn sẽ bỡ ngỡ rất nhiều trong vai trò mới. Còn với bé thứ hai thì điều bạn lo lắng là làm sao để anh, chị của bé chấp nhận yêu thương em mà không có cảm giác bị bố mẹ bỏ rơi hoặc bố mẹ

yêu thương em hơn mình. Một số bí quyết sau sẽ giúp bạn giữ được mối quan hệ luôn ở chừng mực nào đó:

- Dành thời gian có thể để các thành viên trong gia đình gần nhau hơn. Buổi tối bạn cùng gia đình hãy giữ thói quen dùng bữa tối với nhau để trò chuyện, chia sẻ công việc. Bên cạnh đó, khi chăm sóc cho bé bạn cần giao tiếp với bé rồi có thể cùng tất cả các thành viên chơi đùa với bé.

- Xem xem vợ hoặc chồng bạn xử lý vấn đề như thế nào; đừng cho rằng chồng bạn sẽ biết tất cả mọi thứ. Hãy hỏi chồng, vợ xem có cần giúp gì không và chỉ dẫn nếu mình biết cách làm.

- Thỉnh thoảng ngủ ở các giường tách biệt nếu như nó làm cho một trong hai vợ chồng bạn quen dần với giấc ngủ, nhưng đừng để nó trở thành một thói quen.

- Hãy chắc chắn là hai bạn cảm thấy rằng người kia đang nỗ lực như mình; nếu không có ý nghĩ như vậy thì rất dễ nảy sinh những cảm giác tức tối.

- Thay nhau chăm sóc em bé, thức dậy vào ban đêm và trông chừng các con. Việc san sẻ với nhau công việc theo cách này sẽ giúp bạn cảm thấy mình đang ở trong một nhóm thống nhất. Đây là một điều rất quan trọng trong việc thúc đẩy mối quan hệ của bạn.

III- LÀM THẾ NÀO ĐỂ TRÁNH MÂU THUẪN TRONG HÔN NHÂN?

Vợ chồng không thể tránh khỏi có những lúc xung đột, mâu thuẫn. Tuy nhiên sau những mâu thuẫn ấy, đôi khi làm ảnh hưởng đến mối quan hệ vợ chồng. Vậy làm sao để tránh mâu thuẫn trong hôn nhân?

1. Hãy tranh luận, đừng tranh cãi

Tranh luận là cả hai bên cùng bình tĩnh ngồi với nhau lắng nghe, phân tích vấn đề. Làm sao đó để vấn đề rõ ràng và cả hai bên cùng hiểu rõ vấn đề. Tranh luận là bàn bạc và đưa ra quan điểm chứ tuyệt đối không phải là tranh cãi, bới móc nhau. Mỗi người đều có cái tôi và quan điểm cá nhân nên hãy bày tỏ khi tranh luận. Khi cuộc tranh luận lên đến đỉnh điểm và có xu hướng mâu thuẫn căng thẳng thì tốt nhất cả hai cùng nên dừng lại, đi ra chỗ khác để cải thiện không khí. Khi cả hai cùng bình tĩnh sẽ tiếp tục bàn luận vấn đề. Cố gắng đừng biến nó thành trận khẩu chiến khi nhận thấy chồng/vợ bạn không thể dừng cuộc tranh luận thì bạn hãy là người chủ động ngừng lại các cuộc tranh cãi không có hồi kết.

2. Im lặng không phải là vàng

Trong khi tranh luận cần cố gắng bày tỏ quan điểm của mình cho đối phương hiểu chứ đừng im

lặng. Nhiều người nghĩ khi bắt đầu tranh luận đến đỉnh điểm thì nên im lặng. Nhưng không hoàn toàn như vậy. Những lúc tranh luận cần phải nói ra để người kia hiểu được ý kiến cá nhân của mình là như thế nào. Có như vậy mới có thể đi đến thống nhất được quan điểm. Nhiều khi sự im lặng lại càng khiến cho đối phương tức giận hơn.

Nếu bất cứ vấn đề gì mà vợ chồng cũng giữ im lặng thì không thể chia sẻ với nhau được. Hãy cho vợ, chồng mình hiểu ý kiến của mình kể cả đó là những điều khiến cho mình buồn cũng nên nói ra để họ sửa chữa.

3. Nhìn vào ưu điểm của đối phương

Hãy nhớ bạn lấy chồng, vợ mình vì những ưu điểm gì. Đừng chỉ lúc nào cũng nhìn vào nhược điểm của người kia thì bạn sẽ biến cuộc hôn nhân của mình trở thành sự chịu đựng quá mức. Phải biết rằng bạn cũng có nhược điểm khiến cho đối phương không hài lòng. Hãy cải thiện cách nhìn của mình theo hướng tích cực. Luôn nhìn đối phương bằng những ưu điểm, cải thiện suy nghĩ về họ cũng chính là cách thay đổi quan hệ vợ chồng theo hướng tích cực.

4. Không tranh cãi lạc đề

Thông thường, khi nói chuyện về chủ đề nào đó dẫn tới căng thẳng, bạn hoặc đối phương thường dễ

bị chuyển sang chủ đề khác. Khi tranh luận hãy chỉ hướng tới một chủ đề liên quan thôi, đừng lạc đề để tránh những mâu thuẫn mới nảy sinh.

5. Không giấu giếm cảm xúc

Nhiều khi việc kiềm chế cảm xúc sẽ dẫn đến mâu thuẫn giữa hai vợ chồng. Đừng ngại ngần hay lo lắng đối phương sẽ giận dỗi nếu bạn bày tỏ thái độ. Hãy thoải mái bày tỏ thái độ của mình.

6. Thừa nhận ai cũng có lúc sai lầm

Là con người ai cũng có những lúc sai lầm và quan trọng cần phải biết nhận ra lỗi lầm của bản thân mình. Nhưng tâm lý thông thường khi tranh luận hay bất đồng, ít khi chúng ta cho rằng mình sai mà hay đổ lỗi cho đối phương. Nếu cứ thế thì đến bao giờ những bất đồng, mâu thuẫn trong gia đình mới dừng lại? Hãy nhìn nhận một cách khách quan và không đổ lỗi cho người khác khi mình mắc lỗi.

Chương V

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

I- MỘT SỐ NỘI DUNG VỀ VĂN HÓA ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

Văn hóa nơi công sở cũng giống như bất cứ một loại hình văn hóa nào khác là một loạt những hành vi và quy ước mà con người dựa vào đó để điều khiển các mối quan hệ tương tác của mình với những người khác. Văn hóa này bao gồm cả những quy định chính thức, được ghi thành văn bản pháp luật của Nhà nước, quy định của một cơ quan, đơn vị hành chính, hoặc sự nghiệp, hoặc một công ty và cả những quy định bất thành văn mà chúng ta học được bằng kinh nghiệm.

1. Chào hỏi

Lời chào là cách để gây thiện cảm rất hữu hiệu. Người nước nào cũng trọng lời chào. Vậy mà không ít cán bộ, công chức không biết dùng lời chào để gây thiện cảm với người khác ở công sở. Vậy nên trong môi trường công sở cần lưu ý:

- Khi gặp nhau thì nam chào nữ trước, cấp dưới chào cấp trên, trẻ chào già trước, người mới đến chào người đã đến trước, người từ ngoài vào chào người ở trong phòng trước.

- Buổi sáng gặp nhau ở công sở nhất thiết phải chào nhau. Hoặc sau ngày lễ, sau chuyến đi công tác xa về, kèm theo lời chào còn cần bắt tay nhau, thăm hỏi nhau.

- Gặp nhau ở hành lang cũng cần hỏi nhau, thay vì cúi mặt hoặc nhìn đi chỗ khác. Câu chào hỏi có thể muôn hình, muôn vẻ: "Anh khỏe không?"; "Đi đâu vội thế, anh?"; "Em vận chiếc áo này hợp lắm"; "Thời tiết hôm nay nóng quá"...

- Nếu trong cơ quan có người không mấy thiện cảm với chúng ta thì chúng ta phải chủ động chào trước nhằm gây thiện cảm với người đó, xua tan sự lạnh nhạt.

- Khi thủ trưởng bước vào phòng, chúng ta cần đứng dậy để chào hoặc xoay hẳn người lại, nhìn thủ trưởng để chào. Khi thủ trưởng đi cùng khách thì phải chào cả thủ trưởng và khách. Khi thủ trưởng đi ra nhân viên cũng phải đứng dậy chào.

- Kết thúc một ngày làm việc, công chức cùng phòng nên chào nhau hoặc chào những người gặp ở nhà để xe. Kết thúc một tuần làm việc, bạn nên chào thủ trưởng hay đồng nghiệp bằng một lời chúc "Chúc ngày nghỉ vui vẻ".

Thủ trưởng chào nhân viên

Có nhiều lý do khiến không ít nhân viên tránh mặt để không phải chào thủ trưởng. Có người nghĩ rằng họ chào trước thủ trưởng là biểu hiện nịnh bợ. Tuy nhiên, nếu được thủ trưởng chào họ thì họ coi đó là sự trân trọng.

Một điều tối kỵ là thủ trưởng không đáp lại lời chào hỏi của nhân viên. Dù thủ trưởng vô tình không nghe thấy lời chào của nhân viên thì ông ta vẫn bị nhân viên lan truyền nhận định rằng thủ trưởng là người coi thường cấp dưới.

Thăm hỏi cấp dưới

Thăm hỏi, chúc tụng cấp trên là việc không lạ tuy nhiên thăm hỏi cấp dưới là việc không phải thủ trưởng nào cũng quan tâm chú ý.

Khi được thủ trưởng thăm hỏi, cấp dưới sẽ rất cảm động vì sự quan tâm đó. Đối với cấp dưới, lời thăm hỏi của cấp trên có tác dụng như một lời khen. Vậy nên người thủ trưởng nên thật lòng quan tâm đến cấp dưới. Khi thăm hỏi, người thủ trưởng nên nhìn thẳng vào mắt người được thăm hỏi với cái nhìn ấm áp và thực tâm muốn biết tình cảm của họ.

Nếu bạn làm việc đó không thật lòng thì tác dụng sẽ phản lại. Nếu thủ trưởng thỉnh thoảng lại hỏi một nhân viên nào đó: “Anh tên là gì? Quê ở đâu?” thì nhân viên sẽ coi thủ trưởng là người giả dối.

Chào khách đến liên hệ công việc

Khi tiếp khách (là cấp trên, cấp dưới hoặc ngang cấp) hoặc khách (nhân dân) đến liên hệ công việc, điều đầu tiên là chào bằng tiếng nói như: chào chú, chào bác, chào anh, chào chị... Nếu đang bận rộn hoặc khách đông thì có thể gật đầu chào chung hoặc chào bằng nụ cười thiện cảm; sau đó chúng ta hỏi như là: Thưa chú (bác, cô, anh...) đến liên hệ việc gì? Cần làm gì?... Nếu trong phòng làm việc thì chúng ta có thể mời khách ngồi ghế, rót nước mời, rồi bắt đầu giải quyết công việc cho khách.

Bắt tay như thế nào

Bắt tay nhau là một cử chỉ chào nhau thân thiện. Tục bắt tay ở Việt Nam đã có từ khá lâu, vậy mà đến nay, nhiều cán bộ, công chức cũng chưa quen với phép xã giao này.

Đầu tiên và hơn hết là một cái bắt tay chắc chắn nếu thủ trưởng là đàn ông chìa tay ra. Nếu thủ trưởng không chìa tay thì bạn chỉ nên chào rõ ràng và hơi cúi đầu kính cẩn chứ đừng cố bắt tay thủ trưởng. Nếu là phụ nữ chìa tay ra, bạn cũng nên bắt tay chắc chắn, nhưng đừng quá mạnh hoặc giữ tay phụ nữ quá lâu. Kể cả người cùng giới, bạn cũng đừng nên giữ tay đối phương quá lâu, hoặc giật tay lâu và mạnh thái quá.

Khi bắt tay nên dịu dàng, chân thành, không nên vô lễ, vồ vập, sỗ sàng. Mùa đông giá lạnh khi

bắt tay phải tháo găng, phụ nữ có thể không cần tháo găng khi bắt tay nam giới. Không được đút tay trong túi áo, túi quần còn một tay đưa ra bắt tay người khác. Người chưa quen thì không chủ động bắt tay khách, nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động giới thiệu để làm quen rồi mới bắt tay. Tay đang ướt, đang bẩn có thể không bắt tay người khác chìa ra nhưng phải nói lời xin lỗi: "Xin lỗi, tay đang bẩn".

Không chủ động bắt tay người có cương vị cao hơn mình, nhất là đối với khách phụ nữ. Cần đứng dậy, người hơi cúi bắt tay người có cương vị cao hơn mình nhưng không khúm núm, cong gập người.

Khi có nhiều người cùng giơ tay cho mình bắt, phải bắt tay người có tuổi tác, cương vị cao hơn trong xã hội. Để tỏ rõ sự tôn kính thì nên đưa cả hai tay ra đón lấy tay người hơn mình về cương vị xã hội và tuổi tác. Không nên bắt tay người nọ chéo tay người kia mà phải kiên nhẫn đợi đến lượt mình. Không được dùng đồng thời hai tay phải, trái để bắt tay hai người. Không được vừa bắt tay vừa hút thuốc, hoặc tay kia đút túi quần. Khi bắt tay không ngoảnh mặt sang hướng khác.

Chỉ người có cương vị hoặc tuổi tác cao hơn mới được vỗ vai cấp dưới hoặc người trẻ tuổi hơn. Chỉ nên xoa đầu trẻ nhỏ. Nên thận trọng khi đụng chạm vào cơ thể người khác, nhất là người khác giới.

Tuy nhiên, trong môi trường làm việc hiện đại, cả phụ nữ và nam giới đều phải bắt tay nên không nhất thiết phân biệt trước sau, nam nữ.

2. Trang phục

Trong những năm gần đây, đời sống người dân được cải thiện, miếng cơm manh áo không còn là những gì quá xa xỉ. Tuy nhiên cùng với đó, hiện tượng một số người thiếu ý thức ăn mặc khi đến nơi công cộng cũng dần trở thành vấn đề đáng quan tâm. Không chỉ dừng lại tình trạng thiếu ý thức trong ăn mặc, những vi phạm về thuần phong mỹ tục trong trang phục đối với một bộ phận thanh niên cũng đáng cảnh báo. Nhiều loại trang phục được các nhà may mặc, thiết kế thời trang và người tiêu dùng trẻ tuổi lựa chọn quá hở hang, không phù hợp với phong tục và vóc dáng người Á Đông. Hiện ở các nước phát triển trong khu vực, nhân viên, công chức phần lớn mặc đồng phục phù hợp tính chất công việc và tác phong công nghiệp của thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Đây cũng là một trong những nét đẹp làm nên bộ mặt của thành phố văn minh công nghiệp.

Hãy biết quan tâm đến vẻ bề ngoài của bản thân. Đừng nghĩ rằng đó chỉ là công việc của phụ nữ hay do công việc bận tối mắt tối mũi, không

còn thời gian nghĩ đến chuyện làm đẹp. Ấn tượng ban đầu để đánh giá về bạn chính là qua trang phục và cách trang điểm của bạn. Bạn sẽ không gây được thiện cảm với sếp, với đồng nghiệp nếu bộ quần áo bạn vận đến nơi làm việc nhàu nát hay quá sặc sỡ. Chúng ta cũng khó có thể thành công trong giao tiếp với đối tác với bề ngoài bê bối như vậy. Dù là một doanh nhân thành đạt hay đơn giản chỉ là một nhân viên thì quần áo, đầu tóc sẽ tạo nên phong cách của bạn. Quần áo tuy không tạo nên con người nhưng lại nói lên người mặc trang phục đó là người thế nào.

Trong điều kiện hiện nay, chúng ta chưa trang bị đồng phục làm việc nơi công sở cho cán bộ, công chức nhưng cũng cần chú ý một số cách ăn mặc nơi công sở như sau:

- Không mặc áo quần màu sắc hoa hòe sặc sỡ, may cầu kỳ, màu quá chói mắt. Không nên đến công sở với bộ đồ nhàu nát.

- Không mặc quần áo quá chật, vải quá mỏng, quá ôm sát vào người (nhất là đối với nữ giới) như: áo pull, quần jean, váy quá ngắn, áo không cổ hoặc cổ áo quá rộng...

- Nên dùng sơ mi, quần âu hay comlê, màu sắc trang nhã phù hợp. Khi dự lễ những nơi trang trọng nữ nên mặc áo dài hay bộ vétton, nam nên thắt cà vạt hoặc mặc vétton thêm phần lịch sự hơn.

3. Phát ngôn

Người xưa đã kết luận: "Ngôn là người". Ngôn ở đây không chỉ hiểu là giọng nói mà còn là cách nói, kiểu nói, cung cách trò chuyện. Đó còn là sự ứng xử tình huống, nghệ thuật giải quyết xung đột. Thực tế cuộc sống cho thấy chính văn hóa hành vi trong giao tiếp sẽ nói lên rất nhiều sự thanh lịch của một con người.

Lời ăn tiếng nói trong cuộc sống hằng ngày là những điều rất giản dị như cơm ăn áo mặc hằng ngày. Nhưng nói làm sao cho đẹp, có nghi lễ là điều cần có sự rèn luyện và tu dưỡng của mỗi cá nhân. Hiện nay có một vài trường hợp cán bộ, công chức nói tục, chửi thề, chính từ sự dễ dãi trong lời ăn tiếng nói đã dẫn đến sự buông thả trong lối sống, là một trong những nguyên nhân làm con người phát triển lệch lạc. Khi đất nước xây dựng kinh tế tri thức thì những câu nói theo kiểu "xã hội đen" hay những lời lẽ thô tục là không thể chấp nhận được. Một xã hội văn minh là một xã hội cần tránh những lời không hay.

Ông cha ta thường dạy "Tiên học lễ, hậu học văn", cho thấy lễ tiết là một trong nghi thức được coi trọng mang sắc thái văn hóa của dân tộc. Trong các gia đình xưa, lễ giáo được xem như một nghi thức truyền thống. Chính vì thế, nếp sống của các gia đình xưa chuẩn mực, có quy tắc. Con

cái phải biết vâng lời cha mẹ, người ít tuổi phải lễ độ với người nhiều tuổi hơn. Cuộc sống hiện đại không đòi hỏi con người phải giữ những nghi lễ quá khắt khe kiểu phong kiến. Lớp trẻ có thể phát huy tính sáng tạo, tự do phát triển. Tuy nhiên, như vậy không có nghĩa là phát triển tự do bừa bãi, không có lề thói, không có chuẩn mực đạo đức, dẫn đến vi phạm những quy tắc cơ bản thông thường trong giao tiếp, ứng xử như việc cần phải biết cảm ơn, xin lỗi hay những quy tắc chào hỏi, tôn trọng người trên, nhường nhịn chỉ bảo kẻ dưới trong công sở.

Cũng cần phải thận trọng với tính hài hước: sự hóm hỉnh, tính hài hước có thể làm những người xung quanh bạn vui vẻ. Nhưng nhiều người cũng khó chịu trước những câu chuyện cười với mục đích chỉ để đùa vui. Họ không để ý rằng những trò đùa gây cười vô hại với họ nhưng lại làm tổn thương người khác hoặc cho rằng bạn "nói kháy" họ. Những câu chuyện đùa bỡn có liên quan đến những người thuộc cấp, phụ nữ, người đồng tính, người khuyết tật, người cao tuổi, dân tộc, tôn giáo, v.v. không thích hợp trong môi trường làm việc nơi công sở.

4. Giao tiếp điện thoại nơi công sở

Theo khảo sát thì đa phần người sử dụng điện thoại "quên" việc chào, hỏi, xin lỗi, cảm ơn khi

giao tiếp qua điện thoại và thường là thiếu chủ ngữ như "ai đấy", "có việc gì", "gặp ai"... mà chỉ "Alô" thật to, nói oang oang làm người nghe và xung quanh khó chịu. Đã đến lúc mọi người phải có ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp điện thoại.

Các chuyên gia đề nghị khi giao tiếp qua điện thoại, chúng ta nên bắt đầu với câu: "Alô, phòng (tên đơn vị), (hoặc tên người) xin nghe. Xin lỗi, ông (bà) muốn gặp ai ạ?"; khi gọi đi có thể xác nhận là mình gọi đúng đơn vị hoặc người khách mà mình cần giao tiếp không, ví dụ như: "Xin lỗi, có phải (tên đơn vị hoặc người cần gặp) không?"; nếu bị người khác gọi hoặc chúng ta gọi nhầm thì phải xin lỗi, ví dụ: "Xin lỗi tôi gọi nhầm, cảm ơn!...". Hay "Xin lỗi, anh (chị) đã gọi nhầm!". Khi nói chuyện điện thoại cần điều chỉnh âm vực giọng nói của mình vừa đủ nghe, tránh nói to ảnh hưởng đến công việc của người xung quanh. Kết thúc buổi nói chuyện nên chào, ví dụ như: "Xin cảm ơn. Chúc ông (bà) khỏe. Hẹn gặp lại!" hay "Chào (ông, bà, cô, chú!)..." và gác máy nhẹ nhàng (tránh dập máy mạnh làm đối phương hiểu nhầm là không vừa lòng họ, nhất là người bên đầu dây kia là người lớn tuổi hoặc lãnh đạo của mình mà chúng ta làm như thế là sự vô lễ và cũng không lịch sự). Một lời tạm biệt tử tế sẽ tạo cơ hội giao tiếp tốt cho chúng ta trong công việc.

Khi giao tiếp, nói chuyện qua điện thoại cần lưu ý:

- Xác định mình muốn nói về nội dung gì, chuẩn bị đủ tài liệu để diễn đạt điều bạn muốn nói. Làm như thế bạn sẽ tiết kiệm được thời gian cho bạn và cho cả người nghe.

- Điều chỉnh cách nói chuyện cho thích hợp với từng đối tượng: những người bận rộn thường thích cách tiếp cận trực tiếp, nói ngắn gọn và hạn chế nói chuyện phiếm. Những người khác thì thích nói chuyện thân mật hơn. Do đó, tùy đối tượng mà bạn điều chỉnh cho thích hợp.

- Hạn chế nói chuyện riêng bởi nó làm mất thời gian và ảnh hưởng đến môi trường làm việc xung quanh.

- Trả lời thẳng vào vấn đề: những câu trả lời dài dòng thường gây hiểu lầm và thể hiện tính không chuyên nghiệp. Nếu bạn không biết câu trả lời, hãy nói bạn sẽ gọi cho họ sau khi đã có đáp án chính xác. Nếu bạn đưa ra một phán đoán sai lầm cho người tin tưởng bạn, họ sẽ không bao giờ tin bạn nữa.

- Cuối buổi nói chuyện, hãy xác nhận lại những điều đã trao đổi; như thế cả hai có thể xem mình đã thống nhất với nhau được điều gì để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp.

- Đừng nói chuyện riêng khi đang dùng điện thoại vì như thế sẽ khiến bạn không trao đổi được

gì. Nếu có chuyện gấp, hãy yêu cầu giữ máy để nói tiếp sau đó.

** Một số điều cần chú ý khi sử dụng điện thoại di động ở công sở:*

- Tắt điện thoại, hoặc để chế độ rung trong khi dự họp; đặc biệt là những cuộc họp quan trọng;

- Không được bấm máy chọc người khác trong lúc họp làm cho không khí trong cuộc họp không được nghiêm túc;

- Khi có điện gọi đến phải xin phép người chủ trì ra ngoài để trả lời, hoặc trả lời khéo không làm ảnh hưởng đến người xung quanh và cuộc họp;

- Hạn chế sử dụng điện thoại không đúng mục đích.

5. Phong cách làm việc

Tác phong công nghiệp là yêu cầu tối thiểu mà bất cứ nhân viên nào cũng phải có. Để tạo cho mình một phong cách làm việc chuyên nghiệp, việc trước tiên nên làm là đừng để "Nước đến chân mới nhảy". Công việc cần phải được lên kế hoạch cụ thể. Những việc cần làm phải được làm ngay để tránh việc tự nhiên xao nhãng. Cần phải biết quý trọng thời gian. Hằng ngày chúng ta có tám giờ làm việc. Tám giờ tuy dài nhưng là rất ngắn ngủi đối với những người biết việc. Vì nếu khi công việc có sự thay đổi đột ngột mới cuống cuồng làm thì mọi kế hoạch

trong cơ quan, đơn vị bị chậm trễ bởi một thành viên gây ra. Làm việc có mục tiêu rõ ràng cũng là một tiêu chí quan trọng tạo nên phong cách làm việc của chúng ta.

Một điều kiện tất yếu của cử chỉ đẹp là đúng giờ. Bạn muốn thành công, hoặc được lãnh đạo đánh giá tốt về bạn thì bạn phải làm việc, tham dự các cuộc họp nơi công sở có kỷ luật và đúng giờ. Tốt nhất là đến trước 5-10 phút để chuẩn bị.

Việc đến công sở đúng giờ là một khởi điểm tốt. Không có điều gì làm cho thủ trưởng bực dọc hơn là thấy bạn đi làm trễ giờ. Vì thủ trưởng của bạn cũng khó bỏ qua hoặc tin tưởng giao việc cho bạn, khi ngay đến việc tới cơ quan làm việc mà không đúng giờ cho thấy bạn cũng không có trách nhiệm (trừ khi bạn được thủ trưởng cho phép khi giải quyết công việc nào đó). Hãy biết tiết kiệm thời gian để làm việc: Vì quỹ thời gian của mỗi người rất hạn hẹp so với yêu cầu sử dụng.

** Một số cách tiết kiệm thời gian làm việc:*

- Ra khỏi giường ngay khi thức dậy cũng tiết kiệm được 20 đến 50 phút mỗi ngày. Vào buổi sáng sớm, tinh thần minh mẫn hiệu suất công tác sẽ cao.

- Lập kế hoạch cho các công việc.

- Liệt kê những việc cần làm theo danh mục ưu tiên. Nếu có nhiều việc thì ghi từng nhóm

công việc. Thí dụ nhóm A là quan trọng nhất, rồi đến nhóm B và C (cũng có thể dùng bút màu đánh dấu).

- Không tiếp loại khách tiện thể ghé đến. Nhiều người có thói quen luôn mở cửa văn phòng khi đang làm việc, tuy họ rất niềm nở với khách vãng lai nhưng hiệu quả công việc lại rất thấp. Hãy xin lỗi khách vì thời gian rất bận, hoặc hẹn khách vào thời điểm phù hợp hơn.

- Hạn chế điện thoại: trước khi gọi điện hãy ghi các chủ đề cần trao đổi, ghi rõ mục tiêu.

- Để tiết kiệm thời gian lúc chờ đợi, có thể mang theo thư từ, tư liệu để đọc, tốt nhất là nên hẹn trước các cuộc tiếp xúc.

- Cần tận dụng thời gian để thư giãn, chợp mắt buổi trưa sẽ tránh được mệt mỏi buổi chiều. Tập thể dục cho đầu óc minh mẫn. Thở sâu ít phút cũng làm giảm bớt sự căng thẳng và nếu công việc căng thẳng quá, có thể nghỉ một ngày.

** Một số cách về giới thiệu về bản thân:*

Trong giao tiếp, không ít trường hợp bạn buộc phải tự giới thiệu về mình. Nếu đi công tác đến nơi người ta chưa biết bạn thì trình giấy giới thiệu chính là cách tốt nhất tự giới thiệu về mình. Kèm theo giấy giới thiệu, bạn nên đưa thêm danh thiếp của mình, bởi danh thiếp chứa đựng những thông tin cơ bản về bạn.

Trong đoàn công tác gồm nhiều người, nếu là trưởng đoàn, bạn nên giới thiệu những người khác trước. Nếu đoàn quá đông, trong tư thế đứng, bạn chỉ cần giới thiệu vài ba yếu nhân. Trong tư thế ngồi bạn có thể giới thiệu tất cả. Có thể bắt đầu bằng người ngồi gần bạn nhất hoặc người ngồi xa bạn nhất. Cuối cùng, bạn tự giới thiệu về mình. Nếu bạn không phải là trưởng đoàn thì bạn nên giới thiệu trưởng đoàn trước.

Lẽ thường, tiền chủ hậu khách, nếu chủ đã giới thiệu thành phần đón tiếp, thì tiếp đó trưởng đoàn khách cũng phải giới thiệu đoàn khách cho chủ. Đừng vì hai trưởng đoàn đã quen nhau mà bỏ qua phần giới thiệu, đặt các thành phần khác của cả hai đoàn vào tình thế khó xử.

Để có không khí làm việc, dẫu quen nhau thì cũng phải giới thiệu ngắn gọn thành phần của hai đoàn. Không ít trường hợp vẫn nhân vật đó hôm qua còn ở chức vụ này, hôm nay dự họp đã ở cương vị khác.

** Cách nói chuyện trước đám đông:*

Cách gây ấn tượng cho nhiều người tốt nhất là biết nói chuyện trước đám đông.

Nhiều người rất chú ý chuẩn bị cuộc họp, mời đại biểu, lo địa điểm, chuẩn bị tặng phẩm chu đáo nhưng lại chuẩn bị bài phát biểu không mấy chu đáo. Nếu không chuẩn bị thì bài phát biểu sẽ trở thành bài nói ngẫu hứng, lúng túng. Trong các

buổi họp phải phân công rõ ai nói, nói về vấn đề gì, nói khi nào.

Khi giới thiệu đại biểu, phải giới thiệu khách trước, chủ sau, cấp trên trước, cấp dưới sau. Không được quên những vị khách là các cụ cao niên, đã nghỉ hưu. Nếu không thể giới thiệu từng người thì giới thiệu theo nhóm cơ quan, nhóm đại biểu, sao cho cơ quan nào, đại biểu nào cũng thấy họ đã được giới thiệu... Người giới thiệu phải chuẩn bị sẵn bài viết có cả họ, tên, chức vụ các yếu nhân.

Đại diện cho một cơ quan không nên có hai bài phát biểu. Nếu có, thì nhân vật ít quan trọng nói phần mở đầu, giới thiệu, còn yếu nhân phải nói sau, kết luận vấn đề, nếu thủ trưởng bận hoặc không nắm vấn đề một cách chi tiết.

II- CÁCH ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

Hòa hợp với đồng nghiệp sẽ giúp công việc suôn sẻ và thuận lợi hơn. Bên cạnh đó, bạn cũng xây dựng được một mạng lưới đồng minh tin cậy. Vì vậy, hãy cố gắng ứng xử với mọi người trong công việc một cách khéo léo bằng cách áp dụng mười lời khuyên sau:

1. Kiểm soát giọng nói

Chắc hẳn có đôi lúc bạn bị sếp la mắng và cảm thấy oan ức. Tuy nhiên, hãy im lặng bởi nếu phát ngôn, mọi người có thể nhận thấy sự bực

tức, hậm hực trong giọng nói của bạn và sẽ khiến tình hình phức tạp hơn. Khi phải đối mặt với những tình huống nhạy cảm, hãy nói ít hơn những gì bạn nghĩ. Kiểm soát giọng nói sẽ giúp tình hình bớt căng thẳng hơn và hình ảnh của bạn cũng bớt xấu hơn. Trong công sở, hãy sử dụng từ ngữ khéo léo sao cho chúng thể hiện nhiều hơn những gì bạn nói.

2. Cẩn trọng với những lời hứa

Nếu bạn muốn đưa ra cam kết nào đó, trước hết hãy bảo đảm rằng bạn có thể thực hiện lời hứa đó. Khi thất hứa, bạn sẽ bị mất niềm tin. Đồng nghiệp và sếp coi bạn như một người vô trách nhiệm và cảnh giác khi bạn thực hiện các dự án trong tương lai. Vì vậy, hãy cẩn trọng với những lời hứa của mình và luôn giữ chữ tín.

3. Đối xử tốt và luôn động viên, khuyến khích mọi người

Đừng bao giờ bỏ lỡ cơ hội thể hiện sự tốt bụng, sẵn sàng giúp đỡ và khuyến khích đồng nghiệp. Hãy hết lời ca ngợi những người hoàn thành công việc xuất sắc, kể cả đó là thành công của người cạnh tranh với bạn. Với cách cư xử như vậy, bạn có thể khiến đồng nghiệp khó tính nhất cũng phải cảm động. Ngay cả khi đưa ra những nhận xét tiêu cực, hãy thực hiện một cách lịch sự, mang

tính chất xây dựng và không bao giờ tỏ vẻ hằn học. Chắc chắn, bạn sẽ đạt được tình cảm của tất cả mọi người trong công ty.

4. Quan tâm tới mọi người

Hãy tìm hiểu về sở thích, gia đình, kể cả những khó khăn của đồng nghiệp. Khi người khác vui vẻ, hãy vui cùng họ và khi họ có rắc rối, đau buồn, hãy chia sẻ, đồng cảm với họ. Cư xử nhã nhặn với tất cả mọi người, từ anh bảo vệ tới lãnh đạo sẽ khiến mọi người tin tưởng bạn nhiều hơn.

5. Luôn vui vẻ, lạc quan

Biểu hiện lạc quan, vui vẻ không chỉ giúp bạn "miễn nhiễm" với căng thẳng, mệt mỏi mà còn truyền cho những người làm việc cùng. Mọi người sẽ thấy thoải mái, thậm chí thích thú khi ở bên cạnh bạn. Do đó, đừng chững lại trước rắc rối, thất vọng nhỏ và "vác" bộ mặt ủ rũ tới cơ quan.

6. Cư xử khéo léo

Đừng để bản thân vướng vào những cuộc tranh luận căng thẳng với đồng nghiệp hay sếp. Hãy thảo luận chứ không nên tranh cãi. Bất đồng, căng thẳng kéo dài có thể biến mọi người thành kẻ thù của nhau. Vì thế, bạn nên bình tĩnh và thoải mái trong mọi tình huống. Và khi phải đối mặt với ý kiến bạn không tán thành hoặc không

thích, hãy cư xử thật khéo léo sao cho thể hiện sự bất đồng mà không gây ra bất hòa.

7. Cẩn thận khi nhận xét về người khác

Tốt nhất là bạn nên từ chối thảo luận về tính xấu hoặc điểm yếu của người khác khi được gợi ý. Hạ thấp người khác để tự nâng mình lên là việc làm lãng phí thời gian. Hơn nữa, nó còn thể hiện sự tiêu cực, đặc biệt trong công sở, tinh thần đồng đội và nhuệ khí làm việc chung của mọi người sẽ giảm sút nghiêm trọng. Đồng nghiệp cũng có thể hành động tương tự với bạn nếu bạn cất giọng chống lại họ. Do đó, đừng để những câu chuyện phiếm kiểm soát cuộc sống công sở của bạn.

8. Chú ý tới cảm giác của mọi người

Tính cách hài hước của bạn có thể giúp cho không khí làm việc trong văn phòng thoải mái hơn. Tuy nhiên, đừng để lời nói đùa của mình khiến ai đó cảm thấy tổn thương. Tuyệt đối không giễu cợt về vẻ ngoài, bệnh tật, gia đình, chuyện riêng tư của mọi người. Từ ngữ trong những câu chế nhạo là lời lẽ cay độc nhất. Hãy chú ý tới cảm giác, suy nghĩ của người khác khi bình luận về họ.

9. Không quan tâm tới những bình luận ác ý của người khác về bạn

Hãy nhớ, người nói xấu, bình luận ác ý về người khác sẽ không được kính trọng. Đừng để

những nhận xét bất lịch sự đó ảnh hưởng tiêu cực tới bạn. Hãy dùng hành động, thành công của bạn làm sáng tỏ mọi điều tiếng và khiến mọi người có cái nhìn đúng đắn về bạn.

10. Không áp lực về thành tích của bản thân

Hãy thư giãn và làm tốt nhất trong khả năng của bạn. Sốt sắng về thành công của bản thân có thể khiến bạn hành động mù quáng, như cướp lấy danh tiếng của đồng nghiệp. Lo lắng chỉ làm bạn thêm căng thẳng, áp lực. Hãy để mọi người thấy tinh thần làm việc thoải mái của bạn và bạn sẽ đạt được niềm kiêu hãnh, vui sướng khi công việc hoàn thành xuất sắc.

III- NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN

Khi gặp phải người sếp khó tính, bạn nên có cách ứng phó ra sao? Chín mẫu người và cách ứng xử dưới đây sẽ giúp bạn tìm được cách ứng xử hợp lý với sếp của mình.

1. Với người sếp lười biếng: Xử lý một cách thông minh

Nếu cấp trên thường xuyên đến muộn, về sớm, giao việc không công bằng, rất nhiều kế hoạch tốt không được sử dụng kịp thời; nếu công việc có sai sót, mọi trách nhiệm do bạn gánh chịu. Lúc này bạn có nên báo cáo cấp trên của sếp?

Báo cáo cấp trên của sếp có thể giúp bạn tránh được tiếng xấu. Nhưng nếu tình trạng lười biếng của sếp công khai rất có thể tạo nên sự bất lợi cho bạn. Bạn có thể thử dùng biện pháp sau: khi sếp không có ở văn phòng, mời người có thể làm chứng để họ hiểu được tình hình thực tế.

2. Với người sếp thiếu trách nhiệm: Dùng cách ứng xử mềm mỏng

Với những người sếp công, tư không phân minh, dùng thời gian làm việc giao việc riêng, bạn có thể từ chối một cách khéo léo mà không ảnh hưởng đến sự nghiệp của bạn. Cần nói không ngay từ đầu với những công việc ngoài cơ quan, ví dụ: khi sếp yêu cầu bạn viết báo cáo cho con gái.

Nếu sếp giao việc khi đã hết giờ làm, bạn có thể dùng lý do: mình có buổi hẹn không thể vắng mặt. Nếu sếp vẫn tiếp tục nhờ bạn, hãy viện những lý do tương tự để sếp tự ý rút lui.

3. Với người sếp tình cảm dễ bị tổn thương: Hãy tìm cách an ủi

Nếu sếp lưu lại một mình trong văn phòng khi mọi người đã ra về hết; sếp cũng cảm thấy bị áp lực từ công việc và có những vấn đề trong cuộc sống gia đình; khi chuyện tình cảm của sếp gặp khó khăn thì bạn hãy tìm cách an ủi. Nhưng nếu bạn cố tình hỏi vấn đề riêng tư hoặc có ý định riêng thì bạn đang gặp sai lầm lớn.

Ngay cả khi sếp cảm thấy yếu đuối thì họ chỉ muốn sự quan tâm thích hợp như một tách trà nóng đủ để sếp hài lòng. Nếu thích hợp, bạn có thể kể chuyện cười giúp sếp giải tỏa tâm trạng. Hãy hiểu rằng, sự quan tâm của bạn bắt nguồn từ sự đồng cảm chứ không có ý lợi dụng.

Nếu tình huống xảy ra trong thời gian làm việc, thì bạn có thể cho sếp thấy sự quan trọng và trách nhiệm của mình với công việc, đây chính là động lực hữu hiệu để sếp quên đi căng thẳng trước mắt.

4. Với người sếp gia trưởng: Không nên sợ hãi

Mẫu người này cho rằng chỉ cần không ngừng ra uy với nhân viên sẽ khiến họ bị thu phục. Với sếp có tính cách như trên, bạn cần cho họ cảm thấy giá trị tồn tại của bạn. Đặc biệt là khi sếp dùng lời nói to tát, bạn cần phải suy xét kỹ trước khi trả lời. Điều quan trọng là bạn không cảm thấy sợ hãi mà phải dũng cảm, kiên trì sẽ giúp bạn có kết quả như ý.

5. Với người sếp thích theo đuổi nữ nhân viên: Tìm lý do từ chối thích hợp

Khi gặp phải nam cấp trên lợi dụng quyền lực, địa vị để theo đuổi nữ nhân viên cho dù họ đã có vợ, một số người lựa chọn xin nghỉ việc hay tìm việc khác để tránh rắc rối, nhưng đó chỉ là biện

pháp tiêu cực. Nếu bạn có một vị trí nhất định trong công ty thì quyết định trên sẽ ảnh hưởng đến sự nghiệp của bạn. Do vậy, thượng sách chính là không bị rơi vào "cái bẫy" hay không đắc tội với sếp và không làm ảnh hưởng đến công việc hiện tại.

Nếu sếp trực tiếp mời hẹn bạn, bạn có thể nhận lời nhưng chỉ là một cuộc hẹn ngắn, nếu bạn có cơ hội hãy làm bạn với vợ sếp, điều này khiến sếp không có cơ hội đạt được mục đích.

6. Với người sếp thay đổi liên tục

Với những người sếp thiếu kiên định, không quyết đoán, quyết định thay đổi theo từng ngày sẽ khiến bạn có cảm giác mệt mỏi và sếp có cơ hội nắm bắt khuyết điểm, và bạn sẽ phải đối mặt với nguy cơ bị đuổi việc.

Sự thay đổi là do sếp không muốn gánh vác trách nhiệm của mình, biểu hiện sự thiếu tự tin với chính mình. Để đối phó với mẫu người này, bạn nên ghi nhớ mỗi công việc được sếp giao, đề phòng khi cần thiết, đây cũng là thói quen tốt cho công việc.

7. Với người sếp đa nghi: Nộp báo cáo hằng ngày

Với những người sếp luôn nghi ngờ sự chăm chỉ của nhân viên, khiến cấp dưới bực bội và mệt mỏi, hãy nộp báo cáo cho sếp sau một ngày làm

việc, cho biết bạn đã làm những công việc gì của ngày hôm đó, điều này giúp bạn đánh đuổi sự nghi ngờ từ sếp và bạn yên tâm làm việc hơn.

8. Với người sếp đáng ghét: Tránh sự xung đột chính diện

Người sếp đáng ghét không phải bởi họ có năng lực làm việc không tốt, mà đơn giản chỉ là về phương diện cá nhân có thể do tính cách không hợp, nóng tính hoặc có những hành vi bạn không thể chấp nhận. Nếu bạn gặp phải mẫu người như vậy nên dùng thái độ nào để ứng phó với họ? Cho dù không thích đến mấy, tốt nhất không nên thể hiện trước mặt họ.

Đặc biệt khi sếp là người nắm giữ chức vụ quan trọng trong công ty, cần hết sức chú ý, không nên có hành động quá khích, tránh cuộc chạm mặt trực tiếp bởi điều này có thể khiến bạn càng có ấn tượng xấu về sếp và tạo áp lực cho mình. Vì vậy để công việc được tiến hành thuận lợi, cách tốt nhất là bạn nên giữ khoảng cách với họ.

9. Với người sếp nóng tính: Nên giữ bình tĩnh

Sếp cũng là người, và cũng có lúc tâm trạng không được tốt, có thể vấn đề do công việc gặp sự cố, cấp trên phê bình hay vấn đề cá nhân. Lúc này sếp rất nhạy cảm, dễ nổi nóng, giận dữ, bạn nên

giữ thái độ bình tĩnh, nhẹ nhàng. Đợi sếp lấy lại bình tĩnh và giải thích với sếp, hiệu quả sẽ tốt hơn nhiều. Rất có thể khi tâm trạng đã thoải mái hơn sếp sẽ chủ động tìm bạn.

IV- ỨNG XỬ VỚI MỘT SỐ TÌNH HUỐNG KHI ĐI XIN VIỆC

1. Không hợp với người quản lý

Mối quan hệ giữa bạn và người quản lý là rất quan trọng nếu bạn muốn có sự phát triển tốt trong nghề nghiệp. Vì vậy, ngay cả khi đã qua mọi vòng thi và được nhận vào làm việc, nếu cảm thấy bạn và sếp mới thực sự không thể hòa hợp, bạn vẫn có thể từ bỏ.

Trong tình huống này, hãy gửi e-mail cho nhà tuyển dụng với lời cảm ơn chân thành vì đã dành thời gian cho bạn. Hãy để cho người ta biết bạn có ấn tượng tốt về công ty và nêu một số lý do khiến bạn cảm thấy vị trí công việc đó chưa thực sự phù hợp với bạn. Tuy nhiên, để mở ra cánh cửa cho những lần sau, bạn nên thể hiện rõ mong muốn có cơ hội làm việc ở những vị trí khác trong công ty.

2. Không thích công ty

Sẽ có lúc, bạn cảm thấy bạn và công ty không phải là một sự kết hợp hoàn hảo dù bạn chỉ sắp

trở thành tân nhân viên mà thôi. Những thông tin đáng tin cậy có được từ bạn bè, người thân khiến bạn dần mất ấn tượng với công ty, nhất là khi hiểu rõ công việc cần làm ở vị trí của bạn, bạn càng thấy đó không nên là sự lựa chọn của bạn vào lúc này. Cũng có người rơi vào tâm trạng này từ sau khi kết thúc cuộc phỏng vấn, đối mặt với những điều bạn không hề thích...

Lúc đó, trong thư cảm ơn, bạn cũng nên cảm ơn nhà tuyển dụng đã quan tâm và dành thời gian cho bạn rồi ra khỏi cuộc chơi một cách khéo léo.

3. Quên tên người phỏng vấn

Bạn bước ra khỏi phòng phỏng vấn nhưng chưa kịp xin danh thiếp, số điện thoại của người phỏng vấn để liên hệ. Bạn lại muốn gửi cho họ một lá thư bày tỏ sự cảm ơn nhưng không thể nhớ ra tên người đó là gì. Lúc này, bạn có thể gọi điện đến công ty hỏi thăm thông tin về người tham gia phỏng vấn hôm đó, nhờ họ cung cấp thông tin liên lạc cho bạn. Kể cả bạn nhớ tên một ai đó trong buổi phỏng vấn của bạn, bạn cũng có thể kể ra để người ta định hướng nhanh và dễ hơn.

4. Mâu thuẫn với người phỏng vấn

Điều này cũng hiếm khi xảy ra nhưng không có nghĩa là không thể. Đôi khi, ứng viên có những

tương tác tiêu cực với người phỏng vấn ngay trước khi bước vào buổi phỏng vấn xin việc. Bạn cảm thấy khó xử khi bước vào phòng phỏng vấn, ngồi trước mặt bạn lại là người mà cách đây không lâu bạn đã... to tiếng.

Cách tốt nhất là nên giải quyết mâu thuẫn này trước đã. Trước khi chính thức vào nội dung phỏng vấn, bạn nên thừa nhận sự việc không may xảy ra trước đó và nếu thích hợp, hãy nói lời xin lỗi và tỏ rõ quan điểm bạn không muốn những xung đột đó ảnh hưởng tới cuộc phỏng vấn.

Trong thư cảm ơn sau khi buổi phỏng vấn kết thúc, bạn hãy thừa nhận rằng có sự hiểu nhầm khó chịu giữa hai người trước khi phỏng vấn nhưng bạn mong muốn việc đó sẽ được gạt sang một bên và bạn có cơ hội tiến lên bằng khả năng và mong muốn đóng góp cho công ty.

V- NHỮNG LỜI NÓI ĐƯỢC LÒNG NƠI CÔNG SỞ

Không nên thể hiện sự bất mãn của mình ra ngoài, sự nhẫn nại và bình tĩnh tiếp thu giúp bạn tự tin và được người khác kính trọng hơn.

- Tình huống: Khi truyền đạt những thông tin xấu: "- Có lẽ chúng ta gặp phải một chút rắc rối".

Nếu bạn tỏ ra vội vã xông vào phòng sếp để báo tin xấu này thì đó là rủi ro của chính bạn,

có thể sẽ khiến sếp nghi ngờ khả năng xử lý tình huống công việc của bạn. Lúc này bạn nên thật bình tĩnh truyền đạt lại sự việc để khiến sếp cảm thấy công việc này không có cách giải quyết nào tốt hơn, nghe có vẻ như bạn và sếp là người cùng chiến tuyến.

- Tình huống: Khi công ty thay đổi người lãnh đạo: "- Tôi sẽ làm/xử lý ngay lập tức".

Hãy bình tĩnh và nhanh chóng đưa ra câu trả lời như trên sẽ khiến sếp cảm thấy bạn là người làm việc có hiệu quả; ngược lại sự do dự, thái độ thiếu dứt khoát sẽ gia tăng gánh nặng trách nhiệm cho sếp.

- Tình huống: Thể hiện tinh thần tập thể đoàn kết: "- Biểu hiện tuyệt vời của thiên thần!".

Đây là bí quyết tuyệt vời giúp bạn nhận được sự tán thưởng từ sếp, bạn mong muốn mình có phản ứng nhanh nhạy hơn mọi người; so với việc tỏ ra giận dỗi và lầm lì thì sự năng nổ nhiệt tình khiến sếp cảm thấy bạn là người làm việc có tinh thần tập thể tốt và cùng ánh mắt khác khi đánh giá khả năng của bạn.

- Tình huống: Thuyết phục sự giúp đỡ từ đồng nghiệp: "- Báo cáo này không có sự giúp đỡ của anh, chị thì sẽ khó thành công!".

Với những công việc bạn không thể hoàn thành một mình, làm thế nào để thuyết phục đồng nghiệp có ưu thế về phương diện này giúp bạn một cách thân tình là điều không dễ. Chân thành quan tâm

đến họ sẽ được họ tiếp nhận và khả năng đồng ý giúp đỡ bạn chỉ là vấn đề thời gian.

- Tình huống: Từ chối khéo léo việc bạn không nắm bắt rõ: "- Hãy cho tôi chút thời gian suy nghĩ, trước... rồi sẽ trả lời anh (chị)".

Nếu hỏi bạn một vấn đề chuyên ngành mà bạn không biết đến, tốt nhất đừng nên trả lời bạn không biết. Câu nói trên không những giúp bạn tạm thời tránh được nguy cơ mà khiến người hỏi cho rằng bạn rất quan tâm và chú trọng đến việc đó. Nhưng cũng nên tìm cách tìm tòi và bổ sung kịp thời là đưa ra câu trả lời đúng thời hạn.

- Tình huống: Lấy lòng sếp một cách đúng mức: "- Tôi rất muốn biết cách nhìn, suy nghĩ của anh, chị về vấn đề này!".

Nếu bạn và sếp làm việc cùng văn phòng, đây là cơ hội tốt nhất giúp bạn lấy điểm với sếp. Hãy bắt đầu câu chuyện với sếp bằng câu chuyện của công ty nhưng không quá phức tạp và khiến sếp phải suy ngẫm. Bạn không những có thể nói lên suy nghĩ của mình, có thu hoạch nhất định, sếp sẽ cho bạn là người có chí tiến thủ.

- Tình huống: Nhận lỗi mà không khiến sếp cảm thấy bất mãn: "- Do phút nhất thời của tôi, may mắn là...!".

Phạm sai lầm là điều khó tránh, tuy nhiên thái độ biết nhận lỗi mới là điều quan trọng. Điều này không có nghĩa là bạn có lỗi với một ai đó,

mấu chốt là không nên để mọi tội lỗi đều đổ lên đầu bạn. Chân thành đối mặt với sai lầm và tránh gây chú ý với những đồng nghiệp khác là điều tối quan trọng.

- Tình huống: Khi bị ai đó phê bình, chỉ trích nên có thái độ bình tĩnh tiếp thu: "- Cảm ơn sự chỉ bảo của anh, chị, tôi sẽ suy nghĩ kỹ ý kiến của anh, chị".

Nếu công việc của bạn bị ai đó có ý kiến và khiển trách, đây là điều khiến bạn khổ tâm. Không nên thể hiện sự bất mãn của mình ra ngoài, sự nhẫn nại và bình tĩnh tiếp thu giúp bạn tự tin và được người khác kính trọng hơn.

VI- NHỮNG BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG TRONG CÔNG VIỆC

- Hành động đúng lúc.

Phải biết khi nào nên bày tỏ ý kiến và khi nào nên im lặng quan sát, nhất là đối với vấn đề mình chưa nắm rõ hoặc còn do dự.

- Tác phong chuyên nghiệp.

Phong thái đĩnh đạc và thái độ làm việc nghiêm túc chứng tỏ năng lực cao của bạn.

- Cống hiến hết sức mình.

Bạn hãy làm việc chăm chỉ, may mắn sẽ mỉm cười với bạn. Bạn đừng lo rằng công sức của mình không được đền bù xứng đáng. Lãnh đạo vẫn luôn ghi nhận cố gắng của bạn.

- Nắm bắt kịp thời mọi thông tin.

Đối với những công việc mà thông tin là yếu tố quyết định như chứng khoán, nhà đất, quảng cáo, kinh doanh... bạn càng phải phát huy tối đa nguyên tắc này. Đọc báo, truy cập internet, xem thời sự... là những cách hiệu quả nhất để nắm bắt thông tin kịp thời.

- Dự trù tình huống xấu nhất.

Đối với dân kinh doanh, chuyện hôm nay "lên voi", ngày mai "xuống chó" là bình thường. Vậy nên cần chuẩn bị tinh thần và giải pháp khi "đụng chuyện" trong mọi tình huống.

- Làm việc đúng chuyên môn.

Làm việc đúng chuyên môn giúp bạn phát huy được toàn bộ kiến thức của mình. Làm việc trái nghề sẽ dẫn đến sự kém hiệu quả và hứng thú trong công việc.

- Trình bày ý kiến rõ ràng, tự tin.

Ý tưởng mới, đề xuất cho kế hoạch của công ty, bạn hãy mạnh dạn phát biểu và kiên định với lập trường của mình. Đừng "gió chiều nào xoay chiều ấy" hay "lững lờ nước đôi".

Thực hiện công việc được giao thật cẩn thận và đầy trách nhiệm. Đây là cách "ghi điểm" rất hiệu quả đối với lãnh đạo cơ quan. Bên cạnh những bằng cấp, chứng chỉ, họ còn muốn xem thái độ làm việc của bạn nữa.

- *Tổng kết công việc mỗi ngày (hay mỗi tuần, mỗi tháng):* Bạn đã làm được những gì? Gặp phải khó khăn gì, mắc sai lầm ra sao? Kinh nghiệm rút ra là gì?

VII- NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ KHI MẮC LỖI Ở CÔNG SỞ

Tất cả chúng ta, ai cũng có lúc phạm lỗi. Chìa khóa để xử lý tình huống khi bạn mắc lỗi ở công sở là một chút ngượng ngùng. Dưới đây là một số lời khuyên giúp bạn vượt qua được tình huống đó:

1. Thừa nhận sai lầm của mình

Khi phát hiện ra mình mắc lỗi trong công việc, tốt nhất bạn nên thông báo với sếp trước khi sếp chỉ ra lỗi cho bạn. Trừ khi vì một lý do nào đó bạn không thể gặp sếp để nhận lỗi (chẳng hạn sếp đi công tác), bạn nên nói trực tiếp với sếp. Nếu sếp và bạn cùng ở trong văn phòng mà bạn lại gửi e-mail để thông báo về việc bạn mắc lỗi, bạn sẽ bị sếp nhìn nhận như một người không thẳng thắn.

Khi bạn thừa nhận sai lầm và báo tin cho những người cần biết, bạn đã giúp giải tỏa tình thế và chấm dứt tình trạng phải chờ đợi một ai đó gọi đến bạn vì sai lầm mà bạn đã mắc phải. Nói cách khác, nếu bạn chờ người khác nói đến mới

nhận lỗi, bạn có thể khiến một tình huống xấu trở nên tệ hơn.

2. Không tìm cách biện hộ

Những lời biện minh cho sai lầm mà bạn mắc phải có thể hiệu quả ở nơi khác, nhưng sẽ không hiệu quả trong môi trường công sở, và thậm chí để lại ấn tượng xấu về bạn với sếp và đồng nghiệp. "Tôi mệt", "Tôi được anh A, chị B thông báo muộn và không có thời gian kiểm tra kỹ", "Anh A, chị B không nói với tôi là cần phải sửa những con số đó". Khi bạn bắt đầu đưa ra một loạt những lý do để biện minh cho sai lầm của mình, bạn không chỉ thể hiện sự kém trưởng thành của bản thân mà còn đổ lỗi cho người khác vì sai lầm mà mình gây ra. Cách đó sẽ không đem lại cho bạn thêm những người bạn.

"Tôi đã phạm một sai lầm" là câu tốt nhất để báo tin cho mọi người biết về lỗi mà bạn mắc phải. Nhận lỗi về mình, tránh đổ lỗi cho người khác, và xin lỗi. Khi đó, hầu hết mọi người sẽ tôn trọng sự thẳng thắn của bạn và bạn sẽ có cơ hội để sửa chữa sai lầm đã mắc phải.

3. Vạch kế hoạch để bảo đảm không bao giờ phạm sai lầm đó thêm lần nữa

Tùy thuộc vào bản chất của sai lầm mà bạn mắc phải, bạn có thể chia sẻ kế hoạch của mình với sếp và đồng nghiệp. Tuy nhiên, điều quan

trọng nhất là bảo đảm bạn không mắc phải sai lầm đó thêm lần nữa.

4. Nhận trách nhiệm khắc phục sai lầm

Nếu có thể khắc phục được sai lầm mà mình gây ra, hãy tự nguyện giải quyết vấn đề bằng thời gian của riêng bạn. Điều đó đồng nghĩa với bạn đến sớm, về muộn, hoặc gọi điện cho các bên liên quan để xin lỗi và giải quyết vấn đề. Tóm lại, bạn cần đứng lên và nhận trách nhiệm.

5. Tiếp tục làm việc

Câu nói “Ai cũng có lúc phạm sai lầm” luôn đúng. Đừng để sai lầm mà bạn đã mắc phải ám ảnh bạn. Cho dù đó là một sai lầm nghiêm trọng, đừng viết đơn xin thôi việc trừ phi có người chỉ ra cho bạn thấy lỗi của bạn lớn đến mức không thể khắc phục. Hãy giữ thái độ tích cực và xem sai lầm đã mắc phải như một bài học có thể giúp bạn tránh mắc lỗi trong công việc sau này.

VIII- NHỮNG LẦM TƯỞNG TRONG NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ VỚI SẾP

Cũng giống như rất nhiều vấn đề khác ở công sở, quan niệm trong cách ứng xử với sếp đã có nhiều thay đổi trong những năm gần đây. Nếu bạn đang nuôi giấc mộng thăng tiến bằng cách

tạo ấn tượng với sếp thì dưới đây là những quy tắc mới mà bạn cần “cập nhật”:

- Lầm tưởng 1: Luôn có mặt ở công ty trước khi sếp đến bởi quan niệm: Nếu bạn đến muộn dù chỉ 5 phút, sếp sẽ nghĩ bạn là kẻ lề mề, chậm chạp.

Trong thời đại của sự linh hoạt, bạn có thể làm việc từ xa với các thiết bị công nghệ... bởi điều sếp quan tâm nhất đó là việc bạn hoàn thành công việc như thế nào hơn là việc bạn ngồi ở công ty bao nhiêu lâu. Hãy để sếp biết bạn đã dành thêm thời gian cho công việc ở nhà hay trên đường như thế nào bằng cách thường xuyên trả lời e-mail và tin nhắn nhanh chóng và khéo léo để sếp biết thời điểm bạn đã dành thêm thời gian cho công việc.

- Lầm tưởng 2: Hỏi ý kiến trước khi đề xuất những vấn đề khó khăn bởi quan niệm: Bạn muốn chuẩn bị tinh thần cho sếp trước khi đưa ra tin tức không vui.

Ngày nay, nhờ tiện ích e-mail và điện thoại di động, việc truyền tải thông tin cũng nhanh hơn bao giờ hết. Nếu bạn không thông báo với sếp về tin xấu, người khác sẽ làm việc này, và khi đó, bạn sẽ bị coi là mù mờ hoặc ngu ngốc, hoặc có thể cả hai. Bạn có thể đưa ra tin xấu trong bối cảnh bạn đang nỗ lực giải quyết hoặc cải thiện tình hình.

- Lầm tưởng 3: Đề xuất cách thức để sếp gần gũi hơn với các nhân viên bởi quan niệm cũ là:

Sếp sẽ đánh giá cao những nỗ lực của bạn trong việc cải thiện tinh thần làm việc tập thể.

Nếu sếp của bạn không được nhân viên ưa thích thì sẽ rất ít khả năng để bạn có thể thay đổi thực tế này. Khi có chuyện tụ tập nói xấu sếp đâu đó, bạn đừng nên nhập cuộc. Thay vào đó, hãy dành những lời biểu dương đích đáng với những việc sếp đã thực sự làm tốt. Khi một "cánh hẩu" nào đó của sếp (luôn có người như thế) báo cáo lại với ông (bà) ta, họ sẽ biết bạn là một đồng minh của họ.

- Lầm tưởng 4: Ngăn ngừa việc sếp nói chuyện với cấp dưới của bạn và ngược lại bởi quan niệm cũ: Nếu sếp nói chuyện trực tiếp với các nhân viên cấp dưới của bạn, có thể có những thông tin bạn muốn giấu sẽ bị tiết lộ.

Chuyện cố gắng kiểm soát luồng thông tin bên trong một công ty có sự gắn kết chặt chẽ như ngày nay là việc làm gần như vô nghĩa. Hãy làm thế nào để cấp dưới của bạn góp phần khẳng định thêm những điều bạn đã trình bày với sếp.

- Lầm tưởng 5: Đừng bao giờ nói gì với sếp khi bạn đang tức giận bởi quan niệm cũ: Nếu đang nóng giận, rất có thể bạn sẽ lỡ lời với sếp và sau đó phải hối tiếc vì điều đó.

Cảm xúc của bạn không phải là vấn đề chính, điều cốt yếu là cách bạn thể hiện chúng. Đừng cả giận mất khôn. Nếu đang bực bội hay tức giận,

bạn hãy cứ thể hiện cảm xúc, nhưng đừng nổi đóa hay phát khùng và cũng tránh lối cằn nhằn khó nghe. Thay vì vậy, hãy tập trung vào việc giải quyết những điều bạn muốn thay đổi và nhờ đến sự giúp đỡ của sếp nếu được.

IX- NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ ĐẸP NƠI CÔNG SỞ

Là một người phụ nữ nơi công sở, bạn có cảm giác không thể hòa nhập cùng mọi người, bạn không được yêu mến? Bạn muốn được sống vui vẻ và thoải mái nhưng không biết làm thế nào? Hãy làm theo những lời khuyên dưới đây để có được những ánh mắt thiện cảm.

1. Chú ý trong ăn mặc

Một người ăn mặc lôi thôi sẽ khó được người khác yêu mến. Khi bạn đi du lịch mà bị lạc đường chắc chắn bạn sẽ chọn những người ăn mặc sạch sẽ để hỏi đường chứ không phải người lôi thôi, nhếch nhác. Bạn hãy luôn giữ cho đầu tóc gọn gàng và chỉn chu. Không cần quá mốt và thời thượng nhưng sạch sẽ, ngay ngắn là bạn đã tạo được ấn tượng.

2. Luôn là người đúng hẹn

Bất luận cuộc hẹn với người khác quan trọng hay không bạn cũng nên tuân thủ nghiêm túc.

Điều này sẽ tạo được thiện cảm của mọi người và ngược lại, một người thường xuyên lỗi hẹn sẽ không được ủng hộ.

3. Thể hiện sự thân thiết, cởi mở

Bạn hãy chọn một thời điểm thích hợp để thể hiện tình cảm và sự thân thiện với đối phương, điều đó dựa vào sự nhanh trí của bạn trong mọi tình huống. Cử chỉ thân thiện không nên kèm theo hy vọng đền đáp lại, nếu không đó lại là sự xu nịnh và nhân cách của bạn bị hạ thấp.

4. Biết đóng góp ý kiến và biết lắng nghe người khác

Khi đã tham gia vào một tập thể, bạn đừng nên bảo thủ với ý kiến của mình. Cách nhìn nhận sự việc của mỗi người là khác nhau, bạn đừng vì người khác không có ý kiến trùng với mình mà có thái độ ghép bỏ họ. Hãy biết tôn trọng những người xung quanh, nhưng cũng nên có những ý kiến cá nhân, không nên "gió chiều nào xoay chiều ấy". Bạn có thể vừa nêu ý kiến của bản thân vừa lắng nghe người khác, điều đó thể hiện sự nhẫn nại của bạn, khi đó bạn mới là người thực sự biết nắm bắt nghệ thuật giao tiếp.

5. Thể hiện sự hóm hỉnh, vui nhộn

Hóm hỉnh không có nghĩa chỉ là kể những câu chuyện cười, đó còn là đức độ toát lên từ tấm lòng

rộng lượng. Trong công việc thì nên nghiêm túc và chăm chỉ, biết thể hiện sự hóm hỉnh là bí quyết sống chung cùng mọi người. Có thể những bài học hóm hỉnh bạn học qua sách, đài, tivi nhưng cũng phải biết áp dụng hiệu quả bạn mới có những kết quả không ngờ.

6. Thái độ tôn trọng mọi người

Mỗi người có sự thể hiện lối sống cũng như cách ăn mặc khác nhau. Bạn hãy tôn trọng mọi người như nhau. Nếu bạn chỉ tỏ ra thân thiết với khá giả mà tỏ ra lạnh nhạt với những người có hoàn cảnh khó khăn thì bạn sẽ không được yêu mến. Thái độ tôn trọng mọi người là rất quan trọng.

7. Biết cách ứng xử

Khi ai đó yêu cầu bạn đi cùng họ đến đâu đó, nếu có thể, hãy vui vẻ nhận lời. Họ sẽ có thiện cảm với bạn. Nếu bạn không thể làm thì cũng nên nói rõ nguyên nhân để tránh những rạn nứt.

8. Tránh biện hộ cho hành vi của mình

Điều này sẽ khiến mọi người khó chịu, gây những ác cảm của người xung quanh với bạn.

Nói tóm lại, duy trì thái độ sống cởi mở bạn sẽ dành được thiện cảm của mọi người xung quanh.

Chương VI

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH

I- VĂN HÓA ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH

Ứng xử trong kinh doanh là vấn đề tưởng như đơn giản nhưng lại hết sức phức tạp và quan trọng, góp phần đưa bạn đến với thành công. Trên thực tế, ý nghĩa của ứng xử trong kinh doanh vô cùng lớn. Theo chuyên gia Ed Aasvik, giám sát viên phòng Computer Lab tại Đại học Boise State University, ứng xử đúng cách là ngôn ngữ cơ bản nhất của kinh doanh. Những doanh nhân thành đạt đều hiểu rất rõ thứ ngôn ngữ này và sử dụng nó rất hiệu quả. Thông điệp mà một phép xử sự đúng đắn tạo ra đó là sự tôn trọng. Khi bạn thực sự lắng nghe và đối xử tốt với một ai đó, bạn sẽ hiểu được điều gì họ đang suy nghĩ và quan tâm. Và ngược lại, phía bên kia cũng sẽ tỏ ra tôn trọng ý kiến và cảm xúc của bạn. Không những thế, người đối diện cũng sẽ

cảm thấy thư thái hơn khi nói chuyện với một người biết phép ứng xử. Họ sẽ giao tiếp cởi mở hơn, dễ dàng chấp thuận quan điểm của bạn hơn và thực tế, họ có thể tiết lộ thêm nhiều thông tin cho bạn. Đây là điều vô cùng quý giá trong kinh doanh. Vậy làm thế nào để thể hiện mình là một doanh nhân biết ứng xử, hãy tham khảo những lời khuyên dưới đây:

1. Tôn trọng thời gian của người khác và của chính bạn

Đừng cho rằng đồng nghiệp của bạn luôn có thời gian để nghe bạn nói. Nếu cố tình buộc người khác phải nói chuyện với bạn khi họ đang bận, bạn sẽ làm lãng phí thời gian của họ và của chính mình, bởi vì bạn có nói thì họ cũng không hoàn toàn chú ý và sẽ không lĩnh hội hết thông tin mà bạn truyền đạt.

Để khắc phục tình trạng đó, trước hết, bạn hãy hỏi một câu thật đơn giản: “Tôi có thể phiền cô một chút không?”. Câu hỏi của bạn sẽ cho họ cơ hội để trả lời có hoặc không - và sau đó bạn sẽ biết được họ có thời gian nghe bạn nói hay không.

Theo chuyên gia Ed Aasvik, bạn cũng nên áp dụng quy tắc này ngay cả trong trường hợp để lại lời nhắn qua điện thoại. Hãy để lại tên và số điện thoại, đi vào vấn đề một cách ngắn ngọn, đừng giải thích dài dòng, và nói rõ về thời gian bạn

muốn đối tác gọi lại cho bạn. Khi phía bên kia đọc được hay nghe được tin nhắn, họ sẽ tự thu xếp để liên lạc với bạn sao cho phù hợp nhất với lịch trình của đôi bên. Và tất nhiên, việc làm này cũng giúp bạn "ghi điểm" với người nhận lời nhắn khi chứng tỏ được rằng bạn tôn trọng thời gian của họ.

2. Tôn trọng không gian của người khác

Cách chúng ta sử dụng khoảng không là thứ ngôn ngữ im lặng diễn tả sự tôn trọng của ta đối với đồng nghiệp.

Một ví dụ điển hình của cách xử sự thiếu văn minh ở nơi công sở là việc xông vào phòng người khác khi chưa có sự đồng ý. Chỉ một tiếng gõ cửa nhẹ nhàng cũng là một cách để thể hiện sự tôn trọng người khác và kết quả là bạn sẽ nhận được một lời mời vào thân thiện.

Một biểu hiện gián tiếp khác của sự "xâm chiếm" không gian mà nhiều người trong chúng ta thường không lưu tâm, đó là "hội chứng thang cuốn". Bạn đã bao giờ thấy ai đó dừng lại ở dưới chân thang máy và đứng yên tại chỗ nhìn ngắm xung quanh, và chẳng thèm để ý đến ai đi đằng sau mình? Trong trường hợp này hãy đứng tránh sang một bên và đừng chắn đường đi của người khác. Bất kể trên thang cuốn, trong hành lang, hay thang máy. Hãy tỏ ra tôn trọng lẫn nhau.

Điện thoại di động là phương tiện tạo ra cách xâm chiếm không gian khó chịu nhất. Người ta thường nói nhiều hơn và to hơn trên điện thoại so với khi nói chuyện thông thường, và bắt những người xung quanh cũng phải nghe theo. Quy tắc ứng xử ở đây là: nếu bạn không thể hạn chế việc này thì tốt nhất là không nên dùng điện thoại khi có đông người xung quanh.

Tóm lại, đối với không gian công cộng hoặc không gian riêng, hãy luôn luôn chú ý đến xung quanh để biết người khác cần gì. Đó là phép ứng xử đơn giản và đúng mực trong kinh doanh.

3. Tôn trọng suy nghĩ và quan điểm của người khác

Khi bạn nói, bạn sẽ có được sự chú ý của người nghe nếu họ tin rằng bạn đã lắng nghe họ nói trước đó.

Chuyên gia Ed Aasvik chia sẻ rằng ông học được một kinh nghiệm là: chen ngang là một cách ứng xử bất lịch sự và ông thấy rất khó có thể giúp đỡ một ai đó khi anh ta không để cho ông có thời gian suy nghĩ hay nói hết câu.

Tương tự, trong môi trường kinh doanh, nếu bạn ngắt lời cuộc hội thoại dở dang của người khác sẽ khiến họ cảm thấy không được lắng nghe và tôn trọng. Từ đó, bạn sẽ đánh mất thiện cảm mà họ dành cho mình, và hậu quả có thể là việc

bạn đánh mất cơ hội kinh doanh hoặc thậm chí còn tồi tệ hơn thế.

Vì vậy, khi không có thời gian để lắng nghe người khác, hãy thẳng thắn giải thích từ đầu. Khi cuộc nói chuyện bắt đầu thì hãy tôn trọng suy nghĩ và quan điểm mà người khác đang trình bày, đừng ngắt lời người đối diện. Nếu bạn không đồng tình với họ, ít nhất hãy để họ trình bày xong quan điểm của mình. Sau đó, hãy nhắc lại thông tin bên kia cung cấp và thêm vào đó ý kiến của riêng bạn, họ sẽ hiểu được rằng bạn đã thực sự đang lắng nghe những gì họ nói và biết bạn hiểu phép cư xử.

4. Ứng xử tùy từng môi trường xã hội cụ thể

Liệu trong các tình huống khác nhau phải có xử sự khác nhau? Chắc chắn là như vậy, đặc biệt là đối với những cách thức đã gần như trở thành tiêu chuẩn.

Theo chuyên gia Ed Aasvik, một trong những nhân tố chủ yếu để đạt ứng xử đúng đắn trong kinh doanh là phải hiểu được rằng: những thứ chấp nhận được (thậm chí được coi là tốt) trong môi trường này lại có thể được coi là thô lỗ hoặc vô lễ trong môi trường khác.

Chúng ta có thể dễ dàng bắt gặp các trường hợp tương tự xảy ra ở rất nhiều nơi nhưng nhiều khi lại dễ dàng bỏ qua chúng.

Ví dụ: Hò hét trên sân vận động là điều bình thường nhưng không thể chấp nhận được ở trong nhà hát. Ăn mặc xuề xòa có thể chấp nhận được khi bạn vào công viên nhưng không phải ở nơi làm việc. Vỗ vai, nô đùa với nhau vui vẻ là hành động bình thường của bạn bè, người thân nhưng không phải hành vi ứng xử hợp lý với đối tác kinh doanh lịch sự...

Ứng xử lịch sự là cần thiết, nhưng nếu quá lịch sự thì bạn lại có vẻ cứng nhắc và thậm chí bị đánh giá là không thành thật. Nhưng ít nhất, điều đó còn tốt hơn rất nhiều so với việc thể hiện bạn là một người bất lịch sự, dù chỉ là do vô ý. Hãy cố gắng ứng xử sao cho phù hợp và chân thành nhất có thể vì việc làm này có thể đem đến các cơ hội kinh doanh và mối quan hệ làm ăn tốt đẹp cho bạn trong tương lai.

II- VĂN HÓA ỨNG XỬ TRONG DOANH NGHIỆP

Văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp là một phần văn hóa doanh nghiệp. Các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp được xây dựng và duy trì, phát triển bền vững sẽ tạo ra mối liên kết chặt chẽ trong toàn doanh nghiệp và là nguồn nội lực to lớn của mỗi doanh nghiệp. Bên cạnh đó, môi trường làm việc ngày càng trở nên đa dạng, nên càng đòi hỏi văn hóa ứng xử phải được thiết lập bền vững.

Tuy nhiên, nhiều doanh nghiệp Việt Nam hiện nay còn chưa chú trọng tới việc xây dựng, củng cố văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp mình. Vì vậy, các mâu thuẫn, xung đột trong nội bộ xảy ra liên tiếp, nhân viên bỏ việc...

Để xây dựng doanh nghiệp và văn hóa doanh nghiệp bền vững, mỗi doanh nghiệp cần phải xây dựng được những nguyên tắc ứng xử trong nội bộ phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.

1. Thế nào là văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp?

Văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp là các mối quan hệ ứng xử giữa cấp trên với cấp dưới, giữa các đồng nghiệp với nhau, giữa con người với công việc, được xây dựng trên những giá trị chung của doanh nghiệp.

Mỗi doanh nghiệp có một lối văn hóa ứng xử riêng, mang đặc điểm riêng, phù hợp với văn hóa ứng xử của cộng đồng. Sự phát triển của doanh nghiệp phải gắn liền với việc xây dựng, củng cố các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp. Chỉ khi đó doanh nghiệp mới có thể phát triển bền vững.

2. Vai trò của văn hóa ứng xử đối với doanh nghiệp

Văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp là một trong những nhân tố góp phần xây dựng hình ảnh

doanh nghiệp, xây dựng văn hóa doanh nghiệp với bản sắc riêng.

Xây dựng hình ảnh doanh nghiệp: cách ứng xử giữa cấp trên với cấp dưới, giữa các đồng nghiệp với nhau có ảnh hưởng lớn tới hiệu quả công việc, tới sự thành công của doanh nghiệp. Cách cư xử trong doanh nghiệp được mọi người trong doanh nghiệp hưởng ứng sẽ thúc đẩy tinh thần làm việc, phát huy tính dân chủ, phát triển khả năng của các thành viên. Cả doanh nghiệp sẽ gắn kết với nhau trên tinh thần hợp tác, phát triển, cùng đóng góp cho mục tiêu chung. Sự gắn kết đó tạo nên sức mạnh đưa doanh nghiệp tiến lên phía trước.

Văn hóa ứng xử là một phần của văn hóa doanh nghiệp vì vậy, xây dựng, củng cố các mối quan hệ trong doanh nghiệp chính là cách xây dựng, phát triển văn hóa doanh nghiệp.

3. Nguyên tắc ứng xử của nhà lãnh đạo với cấp dưới

Là người đứng đầu doanh nghiệp, nhà lãnh đạo có vai trò rất quan trọng trong quá trình xây dựng văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp. Họ phải biết tuyển chọn, dùng người đúng việc, đúng chỗ, đưa ra chế độ thưởng phạt công minh, biết cách thu phục nhân viên, lắng nghe, tiếp nhận thông tin phản hồi từ nhân viên, biết giải quyết

mâu thuẫn, xung đột nội tại có hiệu quả. Khi thực hiện những nguyên tắc này, nhà lãnh đạo sẽ xây dựng được nét văn hóa ứng xử tốt đẹp trong doanh nghiệp.

- Lãnh đạo cần tuyển chọn, dùng người đúng việc, đúng chỗ: khi nhà lãnh đạo tuyển chọn đúng người và dùng đúng người, đúng việc sẽ phát huy được tiềm năng của nhân viên, tạo cho nhân viên niềm say mê trong công việc.

- Chế độ thưởng phạt công minh: khi thực hiện công việc quản lý đòi hỏi nhà quản lý, lãnh đạo phải có khiển trách, khen thưởng và phải tiến hành công bằng. Khi khiển trách, nhà lãnh đạo phải dựa trên lợi ích của tập thể, của doanh nghiệp. Khiển trách cũng đòi hỏi phải có nghệ thuật, sao cho nhân viên vui vẻ chấp nhận và phấn đấu làm tốt hơn. Khi nhân viên làm tốt, hãy khen thưởng nhân viên trước tập thể.

- Thu phục nhân viên dưới quyền: nhà lãnh đạo không chỉ đơn thuần đưa ra các yêu cầu, mệnh lệnh rồi bắt nhân viên thực hiện. Nhà lãnh đạo phải có nghệ thuật, am hiểu tâm lý con người để thu phục các nhân viên tự nguyện đi theo mình. Giao việc cho nhân viên nhưng chính nhà lãnh đạo cũng phải có thái độ hăng hái giống như mình bắt tay vào làm.

- Quan tâm tới thông tin phản hồi từ nhân viên: những phản hồi của nhân viên cũng giống như những phản hồi của khách hàng. Vì vậy, nhà

lãnh đạo hãy xem xét tới ý kiến phản hồi từ phía nhân viên.

- Giải quyết những xung đột, mâu thuẫn nội tại có hiệu quả: trước hết, hãy giúp các nhân viên tự giải quyết những mâu thuẫn của mình. Khi mâu thuẫn, xung đột lên cao, nhà lãnh đạo phải biết tìm ra cách giải quyết sao cho không ảnh hưởng tới công việc chung, và các bên liên quan đều thỏa mãn.

4. Nguyên tắc ứng xử của cấp dưới với nhà lãnh đạo

Những nhà lãnh đạo thành công đều là những người trao quyền và tạo điều kiện tốt nhất cho cấp dưới quản lý được cấp trên, tạo sự thấu hiểu giữa hai bên. Để đạt được điều này, ứng xử của cấp dưới với nhà lãnh đạo phải được xây dựng trên những nguyên tắc cụ thể: cấp dưới phải thể hiện được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo.

- Cấp dưới phải thể hiện được vai trò của mình: trước hết, nhân viên phải hoàn thành tốt công việc được giao với tinh thần trách nhiệm cao nhất. Họ cũng phải mạnh dạn thử sức với những công việc mới, thách thức để chứng tỏ khả năng của mình với nhà lãnh đạo. Sự cố gắng đó không phải chỉ cho doanh nghiệp, cho ông chủ của mình, mà trước hết là cho chính bản thân mình. Khi thể

hiện được vai trò của mình, mỗi nhân viên sẽ tự nâng giá trị cá nhân của mình lên. Doanh nghiệp sẽ gắn kết các giá trị riêng lẻ với nhau trong giá trị chung của doanh nghiệp.

- Cấp dưới phải trở thành người hỗ trợ đắc lực của nhà lãnh đạo: không chỉ hoàn thành phận sự của mình một cách hoàn hảo, mà mỗi nhân viên hãy trở thành những người hỗ trợ, những nhà cố vấn hiệu quả cho cấp trên của mình. Hãy đưa ra ý tưởng và thuyết phục nhà lãnh đạo tán thành ý tưởng của mình. Tất nhiên để làm được điều đó, nhân viên phải hiểu được nhà lãnh đạo mong muốn điều gì.

5. Nguyên tắc ứng xử giữa các đồng nghiệp

Muốn xây dựng văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp bền vững, mọi thành viên phải xây dựng được mối quan hệ đồng nghiệp, xây dựng được thái độ cởi mở, hợp tác với nhau. Mỗi cá nhân dù có mạnh đến đâu cũng khó làm nên thành công nếu không hợp tác, giúp đỡ nhau. Mối quan hệ đồng nghiệp xây dựng vững chắc sẽ tạo nên sức mạnh của doanh nghiệp.

- Xây dựng mối quan hệ đồng nghiệp: các nhà quản trị cho rằng, việc sử dụng con người như thế nào, coi cái gì là quan trọng trong đối nhân xử thế của nhà lãnh đạo, chính là yếu tố trực tiếp tạo nên mối quan hệ giữa các cá nhân trong doanh

nghiệp. Vì vậy, xây dựng mối quan hệ đồng nghiệp không thể chỉ là những câu nói, cử chỉ mang tính chất xã giao, mà phải dựa trên sự hợp tác, thúc đẩy cùng hướng tới mục tiêu chung.

- Xây dựng thái độ cởi mở, hợp tác với nhau: năng động, có khả năng tư duy độc lập, có kinh nghiệm... vẫn chưa đủ tạo nên tác phong làm việc chuyên nghiệp. Mọi thành viên trong doanh nghiệp phải có tinh thần cởi mở, hợp tác với các đồng nghiệp. Sự phối hợp ăn ý sẽ tạo nên hiệu quả công việc cao nhất. Chỉ khi có thái độ cởi mở, chia sẻ thông tin cho nhau, thẳng thắn góp ý và tiếp nhận ý kiến phản hồi của nhau, doanh nghiệp mới xây dựng được các mối quan hệ tin cậy trong nội bộ.

6. Nguyên tắc ứng xử đối với công việc

Dù là nhà lãnh đạo hay là nhân viên thì thái độ ứng xử với công việc đều là phải tôn trọng công việc của mình. Chỉ khi đó bạn mới có thể làm việc hiệu quả và mới tìm thấy niềm vui trong công việc.

- Thể hiện thái độ tôn trọng công việc bằng tinh thần trách nhiệm với công việc. Hãy nhận trách nhiệm khi mắc lỗi bằng cách làm việc tích cực hơn, bảo đảm điều sai lầm sẽ không xảy ra nữa.

- Thực hiện công việc được giao đúng kế hoạch, tiến độ, với sự sáng tạo và nỗ lực cao nhất, đạt được kết quả cao nhất. Song bạn cũng không

nên dừng lại ở công việc được giao, mà hãy luôn tìm tòi, phát hiện khả năng của mình ở những lĩnh vực mới.

- Thái độ tôn trọng với công việc được thể hiện ở mọi khía cạnh: tôn trọng giờ giấc làm việc, không lãng phí thời gian làm việc tại công ty vào những việc riêng cá nhân, hay thực hiện đúng những quy định làm việc của công ty.

III- TÁC ĐỘNG CỦA VĂN HÓA ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ DOANH NGHIỆP

- Xây dựng thái độ an tâm công tác: sự an tâm công tác này được tạo ra bởi các mối quan hệ trong nội bộ doanh nghiệp, các quan hệ ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp phải bảo đảm rằng mọi người không bị phân hóa bởi những nghi kỵ, những bất đồng ý kiến... và người lao động cần phải có quyền đóng góp ý kiến vào những quyết định chung của tập thể, sự phân công công việc phù hợp, khen thưởng, đề bạt... sẽ tác động đến thái độ an tâm công tác trong nội bộ doanh nghiệp.

- Tạo hứng khởi làm việc trong toàn doanh nghiệp: tinh thần làm việc của nhân viên luôn quyết định sự thành công của mỗi doanh nghiệp, ngoài việc thiết lập một hệ thống tiền lương hợp lý thì cũng cần có sự kết hợp các hình thức khen

thưởng về vật chất và tinh thần cũng có tác dụng động viên, khuyến khích tinh thần làm việc của nhân viên, vì ngoài những nhu cầu thiết yếu của cuộc sống còn có nhu cầu xã hội, nhu cầu tự khẳng định mình.

- Xây dựng và củng cố tinh thần hợp tác: sự hợp tác này thể hiện ở chỗ đứng trước những khó khăn và các vấn đề nảy sinh, tất cả các thành viên trong doanh nghiệp đều có thái độ thiện chí, tích cực cùng nhau đoàn kết giải quyết để đưa doanh nghiệp của mình tiến lên phía trước.

- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp có bản sắc riêng: các cá nhân trong doanh nghiệp đều phải dựa vào nhau để tồn tại và phát triển, thu hẹp khoảng cách giữa người lao động và người sử dụng lao động, đồng cảm cùng nhau, quan tâm đến nhau, biết giúp đỡ nhau khi cần thiết, từ đó xây dựng những nét văn hóa riêng trong doanh nghiệp, các thành viên trong doanh nghiệp cảm nhận được tình cảm gắn bó lẫn nhau.

Những điều cần tránh trong văn hóa ứng xử nội bộ doanh nghiệp:

- Dùng người chỉ vì thân: việc này sẽ hạn chế việc sử dụng nhân tài, thiếu tính sáng tạo. Tuy thuận tiện cho việc kinh doanh linh hoạt, nhưng lúc đó quyền lực của người lãnh đạo không có sự hạn chế, thiếu sự giám sát, đôn đốc có hiệu quả, lãnh đạo thường dùng tình thay lý, cá nhân độc

đoán, gây tổn thất cho doanh nghiệp. Người lãnh đạo chuyên quyền, độc đoán quá mức sẽ cản trở sự phát triển của doanh nghiệp.

- Ganh ghét người hiền tài: nếu người lãnh đạo không dung nạp những người có khả năng hơn mình thì chắc chắn sẽ thất bại trong cuộc chiến cạnh tranh trên thị trường, khó thu hút được sự đồng lòng của cấp dưới.

- Không chú ý nâng cao tính năng động của đội ngũ nhân viên.

- Người lãnh đạo thiếu tầm nhìn chiến lược.

- Lạm dụng việc nghỉ ốm; ý thức vệ sinh kém; tự do quá trớn; sử dụng điện thoại di động quá nhiều trong giờ làm việc; giải quyết mâu thuẫn cá nhân trong giờ làm việc; luôn miệng kêu ca, phàn nàn.

- Thái độ ganh đua không lành mạnh với đồng nghiệp; thái độ co mình, khép kín với đồng nghiệp; thái độ độc tài, bảo thủ khi giải quyết công việc; tách mình ra khỏi tập thể; cư xử với đồng nghiệp bằng thái độ kẻ cả, thiếu tôn trọng.

IV- KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH BẠN NÊN BIẾT

Chúng ta sử dụng kỹ năng giao tiếp hằng ngày, qua những cuộc nói chuyện với mọi người xung quanh. Vì thế việc giao tiếp trở nên dễ dàng,

quen thuộc với mỗi người. Nhưng việc giao tiếp trong cuộc sống hằng ngày và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh không giống nhau. Nếu bạn có thể sử dụng những câu nói xã giao, dí dỏm để nói chuyện với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp thì ngôn ngữ giao tiếp trong kinh doanh không như vậy. Vậy cần có những kỹ năng gì để buổi nói chuyện thành công, đạt kết quả như ý?

1. Chú ý tới ngôn ngữ cơ thể

Ngôn ngữ cơ thể là điều đầu tiên bạn cần cho kỹ năng giao tiếp, gặp gỡ khách hàng. Có thể bề ngoài của bạn không xinh đẹp, hấp dẫn nhưng không có nghĩa khách hàng chấp nhận một đối tác ăn mặc lôi thôi, tác phong không chuyên nghiệp tới gặp mình. Ngoài trang phục bạn cũng cần chú ý đến cách đi lại, biểu hiện của khuôn mặt... Tất cả những điều tưởng như rất nhỏ đó lại là vấn đề mấu chốt cho việc mở đầu cuộc trò chuyện được thuận lợi.

2. Chuẩn bị trước cho câu chuyện của bạn

Cần phân biệt rõ ràng giao tiếp trong kinh doanh và đời sống. Trong kinh doanh cần sự chính xác và rõ ràng, vì vậy để không làm lãng phí thời gian và có thể làm chủ cuộc trò chuyện, bạn nên chuẩn bị trước cho câu chuyện của mình. Bạn hãy chuẩn bị những câu hỏi bạn muốn hỏi

khách hàng và chuẩn bị trước những câu trả lời mà khách hàng có thể sẽ hỏi bạn. Việc làm này sẽ giúp bạn tự tin hơn khi đứng trước đối tác của mình và cũng là cách làm cho đối tác đánh giá cao về bạn.

Nên cười và chào đối tác một cách thân thiện. Khi gặp đối tác của mình, bạn không nên giữ vẻ mặt nghiêm nghị mà hãy nở nụ cười và tiến lại gần chào họ một cách thân thiện. Cách làm này sẽ giúp cho bạn lấy được cảm tình của đối tác và cũng là cách giúp cho việc mở đầu cuộc trò chuyện suôn sẻ.

3. Sử dụng ngôn từ chuẩn mực và chính xác

Bạn nên biết ngôn ngữ sử dụng giao tiếp trong kinh doanh cần sự chuẩn mực và chính xác. Không phải cứ nói nhiều mới thể hiện bạn là người hiểu biết hay làm chủ cuộc trò chuyện, mà bạn cần biết khi nào cần nói và khi nào không. Ngôn ngữ giao tiếp trong kinh doanh cũng cần lịch sự và trang trọng hơn một cuộc nói chuyện bình thường.

4. Biết lắng nghe

Dù bạn là người làm chủ cuộc trò chuyện hay không cũng cần phải biết lắng nghe đối tác của bạn. Bạn không nên giành nói quá nhiều mà cần

phải lắng nghe ý kiến của đối phương để biết họ nghĩ gì, muốn gì. Điều đó không chỉ thể hiện bạn là người lịch sự, tôn trọng đối tác mà còn giúp bạn có thêm thông tin từ phía bên kia.

5. Tôn trọng đối tác

Tôn trọng đối tác nghĩa là bạn luôn đặt họ lên hàng đầu, khi trò chuyện bạn phải dành hết sự tập trung cho câu chuyện và quan sát, lắng nghe họ. Không nên nói chuyện với khách hàng mà mắt liên tục đảo xung quanh hoặc có những hành động, lời nói khó nghe.

6. Hãy đưa ra lời khuyên đúng thời điểm

Giao tiếp trong kinh doanh đòi hỏi bạn phải là người nhanh nhạy trong việc nắm bắt thông tin truyền đạt từ đối tác. Vì vậy, khi đối tác của bạn nói lên suy nghĩ, ý định của họ, bạn hãy lắng nghe cẩn thận để chắc chắn rằng đã hiểu rõ những gì họ muốn truyền đạt, sau đó hãy từ tốn đưa ra lời khuyên nếu họ muốn nghe ý kiến của bạn. Đừng vội vàng đánh giá suy nghĩ của đối phương, cho dù theo bạn đó là một ý tưởng tồi và bạn có ý tưởng hay hơn.

7. Sự rõ ràng

Khách hàng sẽ không có nhiều thời gian để nghe bạn vòng vo về điều bạn muốn nói, vì vậy

cách tốt nhất là bạn hãy đi thẳng vào vấn đề chính của câu chuyện và nói một cách rõ ràng, rành mạch vấn đề bạn muốn trình bày. Bởi trong kinh doanh, nếu bạn nói bóng gió sẽ khiến cho đối tác cảm thấy khó chịu và có thể bạn sẽ để mất điểm trong mắt khách hàng vì điều này.

8. Kiên định quan điểm

Tôn trọng và đặt khách hàng lên trên hết là điều cần thiết để bạn đàm phán thuyết phục họ, nhưng không có nghĩa là bạn chấp nhận nhường nhịn. Dù trong bất kỳ hoàn cảnh nào, bạn hãy kiên trì với quan điểm của mình. Những khách hàng thông minh sẽ chọn những đối tác có chính kiến, kiên định quan điểm chứ không bao giờ chọn đối tác dễ thay đổi vì sự tác động từ bên ngoài.

9. Làm chủ cảm xúc khi giao tiếp với khách hàng

Cảm xúc của mỗi người rất khác nhau, nhất là đối với những người ưa nói nhiều. Nhưng khi tiếp xúc với khách hàng bạn hãy luôn nhắc nhở bản thân không để cảm xúc riêng của cá nhân chi phối cuộc trò chuyện. Bởi như vậy rất dễ làm hỏng cuộc nói chuyện, tệ hơn nữa họ có thể đánh giá bạn là người không lịch sự và không đáng tin tưởng để hợp tác. Giao tiếp trong kinh doanh

không khó nhưng bạn cũng đừng nên xem nhẹ nó, bởi khi bạn nói ra điều gì đó với đối tác, khách hàng nghĩa là bạn đã có dự định trước và điều đó rất quan trọng đối với bạn. Vì thế, bạn nên chuẩn bị thật kỹ cho những lần giao tiếp như vậy, bởi bạn không thể nói với khách hàng một điều gì đó xong lại nói rằng tôi nhầm, đó không phải là sự thật... Điều đó sẽ khiến đối tác của bạn khó chịu và đẩy bạn vào thế bị động, làm ảnh hưởng đến kết quả cuộc trò chuyện của cả hai bên.

10. Những nguyên tắc vàng bạn phải tuân thủ trong kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

- Đừng hứa sẽ gọi điện cho ai rồi quên khuấy mất.

- Đừng gọi nhầm tên người bên kia đầu dây. Nếu không biết, hãy hỏi thẳng thắn.

- Đừng nghĩ rằng người bên kia không biết bạn đang vừa nói điện thoại vừa ăn uống, hút thuốc, ngáp,...

- Cố gắng kết thúc cuộc này rồi hãy bắt đầu cuộc khác để tránh việc nhầm lẫn nội dung hai cuộc điện thoại. Hơn nữa, người gọi sẽ cảm thấy không được tôn trọng.

- Đừng bất nhã yêu cầu người bên kia phải gọi điện vào lúc khác.

- Đừng chuyển cuộc gọi qua nhiều người.

- Không nên giữ thái độ thiếu nhiệt tình khi nói chuyện, kể cả khi đó không phải là khách của mình. Nếu họ muốn gặp người khác, hãy nhiệt tình chuyển hoặc hỏi họ lời nhắn.

- Đừng phát ngôn nếu không chắc chắn vào những gì mình nói.

- Không bất ngờ gác máy mà không có sự giải thích.

V- CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH

1. Luôn sử dụng tên thật

Trong môi trường kinh doanh, bạn nên sử dụng tên đầy đủ, nhưng cũng phải chú ý cách người khác muốn được giới thiệu. Nếu tên bạn quá dài hay khó đọc, bạn có thể thay đổi, rút gọn, hoặc viết cách phát âm lên danh thiếp và đưa cho đối tác.

2. Luôn đứng lên khi được giới thiệu

Hãy đứng dậy khi được giới thiệu với người khác. Việc đó sẽ giúp bạn nhấn mạnh sự có mặt của mình và thu hút ánh nhìn của mọi người.

3. Chỉ nói "Cảm ơn" một hoặc hai lần trong cuộc trò chuyện

Cảm ơn quá nhiều sẽ khiến câu nói này mất đi ý nghĩa. Thậm chí, nó còn có thể khiến bạn biến thành một người yếu ớt và thiếu thốn.

4. Gửi thư cảm ơn đến từng người

Bạn nên làm việc này trong vòng 24 giờ để bày tỏ sự biết ơn với những người có liên quan. Trước khi chọn gửi thư điện tử hay thư tay, hãy cân nhắc kỹ vì thư tay sẽ mất vài ngày, còn thư điện tử có thể gửi ngay lập tức. Việc này rất quan trọng trong những trường hợp như phỏng vấn xin việc, khi quyết định được đưa ra gần như ngay lập tức.

5. Đừng bao giờ kéo ghế cho người khác

Giữ cửa mở cho khách là việc nên làm. Nhưng bạn không nên kéo ghế cho người khác, bất kể giới tính. Trong môi trường kinh doanh, hãy bỏ tất cả phép lịch sự xã hội ấy ra đằng sau, vì "cả đàn ông và phụ nữ đều có thể tự kéo ghế cho mình".

6. Đừng bắt chéo chân

Mọi người rất hay làm hành động đó. Tuy nhiên, trong môi trường kinh doanh, việc này sẽ làm phân tán sự chú ý và có vẻ gợi cảm quá mức. Một nguyên nhân quan trọng nữa là bắt chéo chân không hề tốt cho tuần hoàn máu, vì nó làm tăng áp lực lên tĩnh mạch.

7. Dùng cả bàn tay để chỉ

Khi cần chỉ vào người hay vật gì đó, hãy mở cả lòng bàn tay và giữ các ngón dính sát nhau.

Nếu bạn chỉ dùng ngón trỏ, đó sẽ là hành động biểu lộ sự hiếu chiến. Cả đàn ông và phụ nữ đều hay chỉ trỏ, nhưng phụ nữ thường làm nhiều hơn.

8. Luôn dùng tay bẻ bánh mì

Một doanh nhân khuyên bạn rằng đừng bao giờ dùng dao để cắt bánh mì trong bữa ăn mang tính kinh doanh. Thay vào đó, hãy dùng tay để bẻ làm đôi và xé nhỏ.

9. Đừng gạt đĩa ra hay chồng chúng lại với nhau

Lý do rất đơn giản: "Bạn không phải là bồi bàn, vì thế, hãy để họ làm việc đó".

10. Đừng bao giờ gói thức ăn mang về

Bạn ở đây để kinh doanh, chứ không phải giải quyết hàng tồn kho. Gói thức ăn thừa mang về là việc hoàn toàn bình thường nếu đi ăn cùng gia đình, nhưng nếu đi với đối tác thì không nên.

11. Chọn thức ăn tương tự như khách chọn

Điều này có nghĩa là nếu khách gọi món khai vị hay tráng miệng, bạn cũng nên gọi theo. Đơn giản là vì việc đó sẽ không khiến khách cảm thấy lúng túng vì ngồi ăn một mình.

12. Nếu người mời đang ăn kiêng, phải cân nhắc nhà hàng họ đưa bạn tới trước khi gọi món

Phần lớn mọi người sẽ không bắt người khác ăn kiêng theo mình. Tuy nhiên, bạn có thể quyết định nên gọi món gì khi cân nhắc nhà hàng họ dẫn bạn tới. Ví dụ, nếu giám đốc của bạn là người ăn chay, nhưng lại hẹn gặp ở nhà hàng thịt nướng, bạn hoàn toàn có thể gọi thịt như bình thường.

13. Biết chỗ đặt đĩa và dụng cụ ăn

Thức ăn luôn được đặt bên trái đĩa. Nếu bàn ăn được sắp đúng, bánh mì, salad hay các món khác đều sẽ ở vị trí như vậy. Tương tự, đồ uống được đặt bên phải. Với các dụng cụ khác, dĩa đặt bên trái, còn dao và thìa thì ở bên phải.

14. Người mời nên trả tiền

Nếu bạn là người mời, bạn là chủ nhân và sẽ phải trả tiền, bất kể là nam hay nữ. Trường hợp bạn là phụ nữ, và có khách nam muốn trả thay, bạn có thể nói: "Ôi, tôi có tốn xu nào đâu, công ty trả đấy chứ", hoặc kín đáo rời bàn và thanh toán khi các vị khách không để ý. Tuy nhiên, nếu khách kiên quyết muốn trả, đừng tranh cãi với họ, cứ để họ làm như vậy.

15. Hãy rời đi thật lịch sự

Nếu là người rời đi, bạn nên là người mở lời. Nên nhớ vừa nói vừa đi, như vậy, bạn sẽ ở thế chủ động và việc tạm biệt cũng suôn sẻ. Các mẫu câu thường dùng là "Rất vui được gặp anh/chị", "Rất vui được nói chuyện với anh/chị" hay "Hẹn gặp lại trong buổi họp sau nhé".

Các quy tắc ứng xử trong kinh doanh rất khác so với chuẩn mực xã hội thông thường, mà hầu như lại không được dạy trong trường đại học.

MỤC LỤC

Trang

Lời Nhà xuất bản 5

Nét đẹp trong văn hóa giao tiếp, ứng xử của người Việt (Thay Lời giới thiệu) 7

Chương I

KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ 11

I- Nguyên tắc ứng xử 11

II- Một số tình huống trong ứng xử 14

III- Những điều nên tránh trong giao tiếp ứng xử 21

IV- Nghệ thuật tạo thiện cảm trong giao tiếp 22

Chương II

NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG TÌNH BẠN 25

I- Năm bí quyết giữ gìn tình bạn đẹp 25

II- Ứng xử khi người yêu và bạn bè của bạn có "hiềm khích" 27

III- Ứng xử khi đứng giữ hai người bạn thân đang xích mích 29

IV- Bí quyết xây dựng tình bạn thời sinh viên 32
V- Ứng xử để không trở thành nạn nhân của những lời đồn thổi 35
VI- Cách đối xử với những người bạn “khó ưa” 37
VII- Thế nào gọi là bạn thân? 39

Chương III
NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG TÌNH YÊU 42

I- Kỹ năng giao tiếp trong tình yêu 42
II- Dấu hiệu nhận biết người ấy đang yêu bạn 46
III- Những bí quyết cho buổi hẹn hò đầu tiên thành công 51
IV- Tuyệt chiêu kiểm soát tình yêu 55
V- Năm dấu hiệu tình yêu bắt đầu rạn nứt 58
VI- Chia tay đúng cách để tránh cú sốc thất tình 61
VII- Cách ứng xử thông minh khi chia tay người yêu 65
VIII- Nghệ thuật vun trồng tình yêu 68

Chương IV
NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG GIA ĐÌNH 74

I- Văn hóa ứng xử trong gia đình 74

II- Bí quyết xây dựng tổ ấm hạnh phúc 105
III- Làm thế nào để tránh mâu thuẫn trong hôn nhân? 108

Chương V
NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ 111

I- Một số nội dung về văn hóa ứng xử nơi công sở 111
II- Cách ứng xử nơi công sở 126
III- Nghệ thuật ứng xử với cấp trên 130
IV- Ứng xử với một số tình huống khi đi xin việc 135
V- Những lời nói được lòng nơi công sở 137
VI- Những bí quyết thành công trong công việc 140
VII- Nghệ thuật ứng xử khi mắc lỗi ở công sở 142
VIII- Những lầm tưởng trong nghệ thuật ứng xử với sếp 144
IX- Nghệ thuật ứng xử đẹp nơi công sở 147

Chương VI
NGHỆ THUẬT ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH 150

I- Văn hóa ứng xử trong kinh doanh 150
II- Văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp 155

III- Tác động của văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp 162
IV- Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh bạn nên biết 164
V- Các quy tắc ứng xử trong kinh doanh 170

Chịu trách nhiệm xuất bản
Q. GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP
NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA - SỰ THẬT
TS. HOÀNG PHONG HÀ

Chịu trách nhiệm nội dung
PHÓ GIÁM ĐỐC - PHÓ TỔNG BIÊN TẬP
NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA - SỰ THẬT
TS. VŨ TRỌNG LÂM

GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP
NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN
NGUYỄN XUÂN TRƯỜNG

Biên tập nội dung: ThS. PHẠM NGỌC BÍCH
NGUYỄN THU TRANG
NGUYỄN TIẾN THĂNG
Trình bày bìa: LÊ THỊ HÀ LAN
Chế bản vi tính: NGUYỄN QUỲNH LAN
Sửa bản in: PHÒNG BIÊN TẬP KỸ THUẬT
Đọc sách mẫu: THU TRANG

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA – SỰ THẬT 12/86 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội
ĐT: 080.49221 Fax: 080.49222 Email: suthat@nxbctqg.vn Website: www.nxbctqg.vn

TÌM ĐỌC

PGS.TS. NGUYỄN BÁ DƯƠNG (Chủ biên)
- GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ TRONG HỆ THỐNG CHÍNH TRỊ Ở VIỆT NAM

TS. ĐÀO NGUYÊN PHÚC
- LỊCH SỰ TRONG GIAO TIẾP TIẾNG VIỆT

PGS.TS. LÊ THỊ BỪNG (Chủ biên)
- PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ

